

**ANALISIS SISTEM DAN PROSEDUR ADMINISTRASI  
PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK PADA  
KANTOR CAMAT PUJUD KABUPATEN ROKAN HILIR**

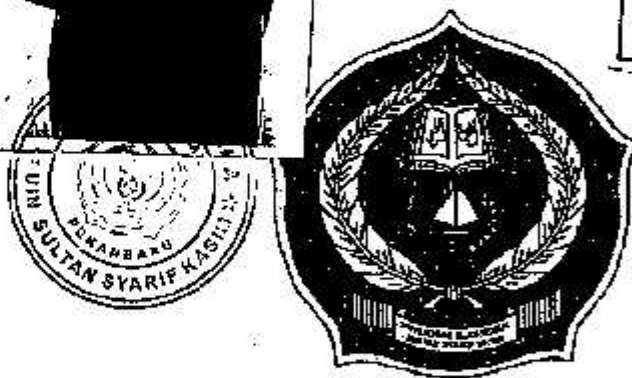
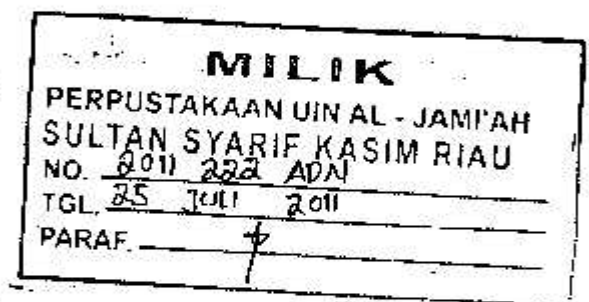
**SKRIPSI**

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mengikuti ujian oral  
Comprehensive sarjana lengkap Fakultas Ekonomi dan Ilmu Social  
Universitas Islam Negeri Riau  
Pekanbaru*



Oleh

**ARFIA NINGSIH**  
10775000032



**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
2011**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Arfia Ningsih  
Nim : 10775000032  
Jurusan : Administrasi Negara  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul : Analisis Sistem dan Prosedur Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pada Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir

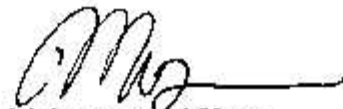
### DISETUJUI OLEH

PEMBIMBING I



Rusdi, S.Sos, MA  
Nip. 19720906 200710 1 002

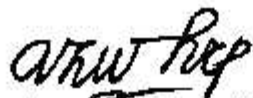
PEMBIMBING II



Mahmuzar, M.Hum  
Nip. 19760426 200701 1 016

### MENGETAHUI

DEKAN



Drs. Azwar Harahap, M.Si  
Nip. 19560202 198403 1 002

KETUA JURUSAN



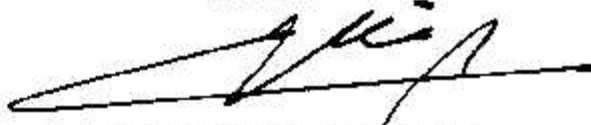
Drs. Almasri, M.Si  
Nip. 19670801 200501 1 007

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Arfia Ningsih  
Nim : 10775000032  
Jurusan : Administrasi Negara  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul : Analisis Sistem dan Prosedur Administrasi Pembuatan Kartu  
Tanda Penduduk (KTP) Pada Kantor Camat Pujud Kabupaten  
Rokan Hilir  
Tanggal Ujian: 11 April 2011

### PANITIA PENGUJI

KETUA



Drs. H. Kodri H. Nawawi, MA  
Nip. 1948414 197803 1 001

SEKRETARIS



Asdi Maira, SE  
Nip. 130 008 012

### ANGGOTA

PENGUJI I



Mahendra Romus, M.Ed, PhD  
Nip. 19711119 200501 1 004

PENGUJI II



Mahmuzar, M.Hum  
Nip. 19760426 200701 1 016

## **ANALISIS SISTEM DAN PROSEDUR ADMINISTRASI PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP) PADA KANTOR CAMAT PUJUD KABUPATEN ROKAN HILIR**

**Oleh : ARFIA NINGSIH**

*Salah satu pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat adalah pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). KTP merupakan Dokumen bukti kependudukan disuatu daerah yang disyaratkan dimiliki oleh anggota masyarakat. Adanya keluhan masyarakat tentang Sistem dan Prosedur Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk mendorong penelitian ini, dengan tujuan untuk mengetahui apakah Sistem dan Prosedur Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pada Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir telah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir No. 21 Tahun 2001. Penelitian ini penulis lakukan pada Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir. Dalam penelitian ini penulis menggunakan data sekunder dan data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Pujud dan staf Kantor Kecamatan Pujud. Pengambilan sampel untuk pegawai Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk dengan menggunakan metode sensus (pengambilan sampel dari keseluruhan populasi) sedangkan masyarakat diambil responden dengan menggunakan metode accidental sampling dimana penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan sedang mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP). Dari hasil penelitian ini penulis dapat mengetahui Sistem dan Prosedur Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir. Hal ini dapat dilihat dari tata kerja dan sistem kerja Aparatur Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir yang dinilai cukup baik. Ini diketahui dengan adanya tanggapan dari masyarakat tentang tata kerja adalah 66 responden dengan persentase 30%. Sedangkan untuk sistem kerja masyarakat menilai cukup baik yaitu 79 responden dengan persentase 35,9%. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Sistem Dan Prosedur Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Pada Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir Belum sepenuhnya Sesuai Dengan Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir No.21 Tahun 2001. dimana masih terdapat beberapa poin yang belum terealisasi dengan baik dalam pelaksanaan pembuatan KTP pada Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir.*

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur hanya kepada ALLAH SWT, dengan rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “ **ANALISIS SISTEM DAN PROSEDUR ADMINISTRASI PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP) PADA KANTOR CAMAT PUJUD KABUPATEN ROKAN HILIR** “. Shalawat beserta salam senantiasa tercurah kepada Revolusioner alam yakni Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa perubahan total kepada peradaban dunia.

Penulis menyadari dalam pembuatan skripsi ini banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan oleh penulis. Dalam pembuatan skripsi ini terkadang penulis menghadapi kendala-kendala, namun dengan keridhoan ALLAH SWT dan do'a dari semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu melalui karya ini penulis menyampaikan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Ayahanda MHD. Arsyad dan Ibunda Pariyam yang sangat penulis cintai dan sayangi, yang tak pernah bosan memberikan nasehat dan bimbingan dan yang tak pernah lelah untuk mencari biaya demi mencapai keberhasilan serta dengan doa tulus mereka sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. M. Nazir, MA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Kepada bapak Drs. Azwar Harahap, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU.

4. Bapak Drs. Almasri, M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, sekaligus sebagai penasehat Akademis Penulis Selama Penulis mengikuti perkuliahan.
5. Bapak Rusdi, S.sos. MA, selaku Dosen Pembimbing 1 dan bapak Mahmuzar M. HUM, selaku Dosen Pembimbing 2 dalam penyusunan Skripsi ini.
6. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.
7. Teman-teman sejurusan Administrasi angkatan 2007 khususnya teman-teman jurusan administrasi semester VII A.

Semoga ALLAH SWT memberikan balasan yang setimpal kepada Bapak, Ibu, Keluarga dan Teman-teman.

Akhirnya penulis mengharapkan agar Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang memerlukan pada umumnya dan penulis pada khususnya.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vi</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	 <b>1</b>
1. 1. Latar Belakang Masalah.....	1
1. 2. Perumusan Masalah .....	9
1. 3. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	10
1. 4. Sistematika Penulisan.....	11
 <b>BAB II TELAAH PUSTAKA.....</b>	 <b>13</b>
2. 1. Pengertian Sistem.....	13
2. 2. Pengertian Prosedur.....	14
2. 3. Pengertian Pelayanan dan Pelaksanaan Tugas.....	14
2. 4. Kecamatan.....	22
2. 5. Hipotesis.....	29
2. 6. Konsep Operasional .....	29
2. 7. Teknik Pengukuran .....	31
 <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	 <b>33</b>
3. 1. Jenis Penelitian.....	33
3. 2. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	33
3. 3. Populasi dan Sampel.....	33
3. 4. Jenis Data.....	35
3. 5. Teknik Pengumpulan Data .....	36
3. 6. Analisis Data.....	36

#### **BAB IV GAMBARAN UMUM KECAMATAN PUJUD KABUPATEN**

<b>ROKAN HILIR.....</b>	<b>37</b>
4. 1. Letak Geografis.....	37
4. 2. Keadaan Penduduk .....	37
4. 3. Pemerintahan .....	39
4. 4. Pendidikan .....	41
4. 5. Agama, Ekonomi, dan Sosial Budaya .....	43
4. 6. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas.....	45
4. 7. Keadaan Pegawai.....	50

#### **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....**

5. 1. Identitas Responden .....	53
5. 2. Analisis Sistem dan Prosedur Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Pujud .....	57
5. 3. Perbandingan pelaksanaan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk dengan PERDA Kabupaten Rokan Hilir No. 21 Tahun 2001 .....	62

#### **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....**

6. 1. Kesimpulan Penelitian .....	93
6. 2. Saran.....	94

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada dasarnya pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur, yang merata material dan spiritual berdasarkan Pancasila dan UUD 1945 dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia yang merdeka, berdaulat, dan dalam satu suasana tenteram sejahtera lahir batin serta dinamis. Tugas utama pemerintah terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Peranan pemerintah memang mengalami perubahan sesuai dengan tuntutan dan dinamika masyarakat yang berkembang.

Memperhatikan dan memenuhi tuntutan masyarakat sejalan dengan berlakunya Undang-undang No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (PERDA) yang mengisyaratkan bahwa adanya hak daerah dalam mengurus rumah tangganya sendiri yang disebut dengan Otonomi Daerah. Sehubungan dengan itu maka keberhasilan pembangunan dan hasil-hasilnya menuju pada tercapainya keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia, pada hakikatnya adalah sebagai manifestasi dari melaksanakan Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945 secara murni dan konsekuen.

Salah satu tuntutan yang penting dirasakan oleh pemerintah dalam era globalisasi abad 21 dan reformasi administrasi publik adalah tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang diterima dari pemerintah.

Alasan yang melatar belakangi pelayanan adalah sudut pandang tentang subjek pembangunan di Indonesia, dimana masyarakat ditempatkan sebagai pelaku utama, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing dan menciptakan suasana yang menunjang kegiatan masyarakat, yang menurut bahasa pemerintah sebagai pengendali dan masyarakat sebagai pelaksana.

Kendala utama yang dihadapi pemerintah adalah sulitnya meraba pola mental aparatnya. Untuk dapat menyesuaikan perubahan dalam masyarakat, dan salah satu faktor yang harus di rubah adalah sikap, mental, perilaku, dan pola pikirnya (Khoiron Toni, 2007 : 2)

Walaupun sistem peraturan yang di buat baik, tetapi tidak mempunyai arti apabila mental para aparaturnya kurang baik dan akan terus-menerus menjadikan birokrasi Negara menjadi kurang baik pula dalam pandangan masyarakat. Kedudukan dan peran Pegawai Negeri sangat menentukan, karena Pegawai Negeri adalah unsur aparatur Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan dalam rangka usaha untuk mencapai tujuan bersama.

Dalam Undang-Undang Kepegawaian No. 43 Tahun 1999 dikemukakan kedudukan Pegawai Negeri Sipil dalam melaksanakan tugasnya yang tertuang dalam Pasal 3 ayat (1) yang berbunyi” Pegawai Negeri Sipil berkedudukan unsur aparatur Negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional, jujur, adil dan merata dalam menyelenggarakan tugas Negara, pemerintahan dan pembangunan.

Berdasarkan Undang-Undang tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa tugas Pegawai Negeri Sipil merupakan abdi masyarakat yang profesional, jujur dan merata dalam melaksanakan tugasnya.

Namun disisi lain, betapapun ahli dan keterampilan pegawai apabila pengelolaan tidak teratur dan sistematis, maka pendaayagunaannya tidak akan optimal. Begitu pula sebaliknya bila pengelolaan teratur dan sistematis namun seorang pegawai tidak memiliki keahlian dan keterampilan pendaayagunaan tidak akan optimal pula. Oleh sebab itu, antara keahlian dan keterampilan pegawai dalam pengelolaan yang teratur dan sistematis untuk menghasilkan pendaayagunaan yang optimal haruslah sejalan dan seimbang.

Dalam hidup berbangsa dan bernegara, masyarakat Indonesia harus juga memberikan upaya timbal balik dari pelayanan yang telah diberikan oleh pemerintah, berupa masyarakat harus mematuhi aturan yang di buat oleh pemerintah, dilaksanakan rakyat dan hasilnya juga untuk kesejahteraan rakyat. Dimana pemerintah harus mengetahui apa yang diinginkan masyarakat dan peraturan yang bagaimana yang patut di patuhi oleh masyarakat, sehingga masyarakat tidak merasa keberatan dengan peraturan itu dan dapat melakukannya dengan baik.

Pancasila dan UUD 1945 menjadi dasar hukum Negara ini yang merupakan modal hidup berbangsa dan bernegara. Salah satu bentuk tugas dan sekaligus merupakan satu pelayanan yang harus diberikan pemerintah adalah memberikan suatu data identitas sebagai warga Negara sesuai dengan tempat berdomisili diseluruh wilayah kekuasaan hukum.

Indonesia dalam penyelenggaraan sistem pendaftaran (pencatatan) penduduk dan pencatatan sipil dalam pendayagunaan dan penyelenggaraan berdokumen belum dapat berjalan secara optimal. Dimana pencatatan berdokumen maupun dalam perhitungan statistik vital dan statistik kependudukan, banyak kejadian-kejadian penduduk yang belum tercatat secara benar. Sehingga kepemilikan dokumen penduduk yang merupakan alat bukti yang sah atau sebagai identitas diri masih banyak belum dimiliki penduduk.

Dalam sistem administrasi kependudukan yang berlaku di Indonesia, jika dihubungkan dengan pelaksanaan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, bentuk dan fungsi dokumen dapat di klarifikasikan sebagai berikut :

- a. Sebagai biodata atau alat untuk menjaring data penduduk
- b. Akta merupakan kartu catatan tentang peristiwa atau kejadian vital seseorang
- c. Pasport, kartu identitas sementara, kartu identitas tetap merupakan kelengkapan administrasi dalam rangka mobilitas WNA dan WNI.
- d. KTP dan KK merupakan kartu identitas diri bagi penduduk yang sudah menjadi warga Negara Republik Indonesia

Secara umum, berdasarkan bentuk-bentuk dokumen yang telah dikemukakan diatas, maka yang memiliki frekuensi mobilitas yang tinggi untuk kepentingan publik adalah kartu tanda penduduk (KTP) dan kartu keluarga (KK).

Namun secara khusus fungsi KTP adalah sebagai alat bukti diri yang sah menurut hukum untuk menunjukkan bukti domisili atau tempat tinggal seseorang di salah satu wilayah Negara Republik Indonesia. KTP juga merupakan kartu bukti diri bagi setiap penduduk. Karena dengan memiliki KTP berarti seseorang

telah diakui kewarganegaraannya dan mendapat hak yang sama seperti warga Negara lainnya.

Identitas secara normatif memiliki dua sisi kepentingan, *pertama* kepentingan pemilik sebagai tanda bukti kependudukan dan kewarganegaraan. KTP merupakan identitas berisi data dasar pemiliknya berupa nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, alamat tempat tinggal dan data-data primer lainnya. KTP menjadi dokumen primer untuk ajuan dokumen-dokumen penting lainnya, seperti mengurus passport, melamar pekerjaan, membuka rekening bank, membuat badan usaha dan masih banyak lagi. *Kedua*, dari sisi kepentingan pemerintah. Dengan adanya data penduduk yang tercatat, pemerintah dapat mengetahui dinamika kependudukan suatu wilayah maupun nasional.

KTP merupakan alat bukti bahwa penduduk adalah benar warga Negara Republik Indonesia yang berkedudukan di wilayah tempat tinggal mereka masing-masing. Dan mereka bebas untuk melakukan apa saja di wilayah tempat tinggal mereka maupun di wilayah lain selama apa yang mereka lakukan tidak melanggar hukum atau peraturan pemerintah yang berlaku.

Namun kenyataan yang ada di lapangan pada saat ini adalah KTP selain hal yang dibutuhkan disetiap lapisan masyarakat juga menjadi polemik atau masalah, khususnya dari aspek kepengurusan, di satu sisi pemerintah menekankan kepemilikan KTP, namun disisi lain terutama dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP, perilaku aparat pemerintah cenderung menghambat, mempersulit, membutuhkan waktu yang lama, dan memerlukan biaya yang besar dalam pengurusan KTP, hal ini dikarenakan adanya pungutan yang tidak jelas dan membedakan pelayanan.

**Tabel 1.1. Tugas-tugas Bidang Pemerintahan yang selesai dan yang seharusnya selesai pada Kantor Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir**

No.	Tugas Bidang Pemerintahan	Selesai	Seharusnya Selesai
1.	Pengurusan akte kelahiran	30 hari	14 hari
2.	Mengurus surat kemiskinan atau rujukan	20 hari	3 hari
	Legalisir atau proses perizinan	7 hari	2 hari
3.	Laporan harian camat pada bidang pelayanan umum	7 hari	2 hari
4.	Penyusunan agenda kerja tahunan	30 hari	20 hari
5.	Data dan laporan kependudukan	30 hari	14 hari
6.	Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau Kartu Keluarga (KK)	30 hari	14 hari

*Sumber data: Kantor Kecamatan pujud, 2009*

Dari tabel 1.1 diatas dapat diketahui bahwa pengurusan akte kelahiran selesai setelah 30 hari kerja padahal seharusnya pihak kecamatan menyelesaikan akte kelahiran tersebut pada 14 hari kerja. Sementara menurut Surat Kemiskinan atau Rujukan Legalisir atau Proses Perizinan, Laporan Harian pada bidang pelayanan umum selesai 7 hari kerja pada hal harus selesai dalam 3 hari kerja. Sedangkan untuk membuat Kartu Tanda Penduduk selesai dalam waktu 30 hari kerja sedangkan menurut PERDA kabupaten Rokan Hilir pembuatan Kartu Tanda Penduduk selesai dalam 14 hari kerja. Dari uraian diatas dapat kita simpulkan tugas Bidang Pemerintahan di kantor Kecamatan Pujud tidak tepat pada waktunya.

Menurut PERDA Kabupaten Rokan Hilir No. 21 Tahun 2001 bahwa setiap warga yang mengurus KTP dikenakan biaya formulir sebesar Rp. 1.500,00 (seribu lima ratus rupiah) dan membayar retribusi KTP sebesar Rp. 10.000,00 (sepuluh ribu rupiah). Sedangkan untuk lamanya proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) hingga selesai pihak kecamatan meminta waktu selama 14 hari kerja mulai dari pendaftaran hingga selesai dari Dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

Namun kenyataan yang kita jumpai saat ini adalah bahwa biaya retribusi pembuatan Kartu Tanda Penduduk bisa melebihi dari yang telah ditetapkan oleh PERDA Kabupaten Rokan Hilir. Sedangkan untuk kepengurusan pembuatan KTP bisa mencapai hingga 60 hari.

Berdasarkan Peraturan Daerah Rokan Hilir No. 21 Tahun 2001 tentang penyelenggaraan pendaftaran penduduk menjelaskan bahwa :

1. Setiap penduduk yang berusia 17 tahun atau pernah menikah wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP)
2. Setiap penduduk hanya memiliki satu KTP
3. Kartu Tanda Penduduk hanya berlaku selama 5 tahun
4. Khusus penduduk warga Negara Indonesia yang telah berusia 60 tahun diberikan KTP yang berlaku seumur hidup

Adapun tata cara pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) menurut Peraturan Daerah (PERDA) diatas adalah sebagai berikut :

1. Kartu Keluarga
2. Permohonan dari Desa
3. Pas Foto 2x3, 3 (tiga) lembar
4. Melampirkan foto copy ijazah bagi yang belum menikah

5. Melampirkan foto copy surat nikah bagi yang sudah menikah
6. Bagi Warga Negara Asing melampirkan photo copy surat lahir
7. Bagi pendatang baru dari daerah lain melampirkan surat pindah dari asal yang bersangkutan.

**Tabel 1.2. Jumlah Penduduk yang sudah memiliki KTP dan yang belum memiliki KTP di Kecamatan Pujud**

No	Kelurahan/Desa	Jumlah Penduduk	Sudah Memiliki KTP	%	Belum memiliki KTP	%
1	Pujud	7.827	4.008	51,20	2.158	27,57
2	Air Hitam	2.807	1.422	50,65	849	30,24
3	Siarang-arang	7.185	3.537	49,22	1.670	23,24
4	Teluk Nayang	2.743	1.361	49,61	876	31,93
5	Tanjung Medan	19.117	9.908	51,82	5.821	30,44
6	Sungai Pinang	1.364	682	50	341	25
7	Kasang Bangsawan	4.110	1.954	47,54	954	23,21
8	Sri Kayangan	1.749	875	50	366	20,92
9	Tanjung Sari	2.696	1.377	51,07	674	25
10	Sukajadi	3.375	1.688	50	984	29,15
11	Sungai Tapah	4.056	2.028	50	1.067	26,30
12	Pondok Kresek	3.761	1.877	49,90	941	25
13	Perkebunan Tanjung Medan	2.012	1.006	50	549	27,28
Jumlah		62.802	32.369	50,07	16.650	26,56

*Sumber data: Kantor Kecamatan pujud, 2009*

Dari tabel diatas dapat kita lihat persentase penduduk yang belum memiliki Kartu Tanda Penduduk KTP pada wilayah Kecamatan Pujud, yaitu:  $(16.650/62.802) \times 100\% = 26,56\%$ . Merupakan suatu angka yang sangat tinggi untuk wilayah di Kecamatan Pujud. Hal ini mengindikasikan bahwa masih lemahnya minat masyarakat untuk membuat/mengurus KTP.



Disisi lain salah satu penyebab masyarakat tidak memiliki KTP adalah rendahnya tingkat pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya Negara kepada masyarakat juga rendahnya tingkat sosialisasi akan pentingnya memiliki KTP, tata cara pengurusan KTP, biaya yang dikeluarkan dan waktu penyelesaian KTP yang biasanya memakan waktu yang lama.

Selain itu, jalur birokrasi yang panjang dan harus melalui banyak meja juga menyebabkan keengganan masyarakat untuk mengurus KTP. Belum lagi tidak adanya penerapan sanksi yang tegas dan signifikan dari pemerintah kepada masyarakat yang tidak memiliki KTP sehingga tidak menimbulkan efek jera bagi masyarakat.

Berdasarkan gejala-gejala yang telah di jelaskan di atas maka pada kesempatan ini penulis tertarik untuk membuat dan menyusun penelitian dengan judul” **Analisis Sistem Dan Prosedur Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pada Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir**”

## **1.2. Perumusan Masalah**

Pelayanan yang cenderung menghambat, mempersulit, memakan waktu yang lama, mahal dan tidak sesuai dengan prosedur, membeda-bedakan pelayanan serta memungut biaya diluar prosedur. Hal ini tidak sesuai dengan fungsi yang di embankan kepada pemerintah daerah yaitu menjadi pelayan masyarakat dan sumpah jabatan ketika menjadi Pegawai Negeri Sipil yang siap menjadi abdi masyarakat.

Dari gejala dan asumsi tersebut diatas, maka dapat dirumuskan permasalahannya adalah sebagai berikut :

1. **Bagaimanakah Sistem dan Prosedur Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk pada Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir?**
2. **Apakah sistem dan prosedur administrasi pembuatan kartu tanda Penduduk (KTP) pada Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir Telah Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Rokan hilir Nomor 21 Tahun 2001?**

### **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1. Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :**

1. Untuk mengetahui bagaimanakah Sistem dan Prosedur Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk pada Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir
2. Untuk mengetahui apakah sistem dan prosedur administrasi pembuatan Kartu Tanda Penduduk pada Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir telah telah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 21 Tahun 2001.

#### **1.3.2. Adapun manfaat yang di harapkan dari penelitian ini adalah :**

1. Secara akademis penelitian ini sebagai syarat untuk menyelesaikan program S1 pada jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan pengetahuan serta sebagai sarana untuk mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama

mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

3. Sebagai sumbangsih pemikiran, informasi dan bahan pertimbangan untuk menentukan kebijakan-kebijakan yang baik untuk kecamatan pujud Kabupaten Rokan Hilir.
4. Bahan kajian lebih lanjut bagi para pembaca dan peneliti yang berminat terhadap permasalahan yang sama.

#### **1.4. Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan penelitian ini penulis menuangkan kedalam enam bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan di uraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penelitian.

#### **BAB II : TELAAH PUSTAKA**

Pada bab ini akan di uraikan tentang landasan teori, konsep operasional yang melandasi penelitian sehingga dapat mendukung penelitian yang akan dilakukan

#### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini akan diuraikan tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, serta analisis data

**BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

Pada bab ini akan di uraikan tentang sejarah kecamatan pujud, demografi, kewenangan serta tugas pokok dan fungsi camat serta struktur organisasi camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir

**BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini memuat hasil dari penelitian tentang pembahasan yang dilakukan

**BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini akan diuraikan tentang kesimpulan dan saran.

## **BAB II**

### **TELAAH PUSTAKA**

#### **2.1. Pengertian Sistem**

Sistem adalah sekumpulan unsur / elemen yang saling berkaitan dan saling mempengaruhi dalam melakukan kegiatan bersama untuk mencapai suatu tujuan.

Menurut Sumantri sistem adalah sekelompok bagian-bagian yang bekerja bersama-sama untuk melakukan suatu maksud, apabila salah satu bagian rusak atau tidak dapat menjalankan tugasnya maka maksud yang hendak dicapai tidak akan terpenuhi atau setidaknya sistem yang sudah terwujud akan mendapat gangguan ( Inu Kencana Syafiie, 2003 :1).

Syarat-syarat sistem :

1. Sistem harus dibentuk untuk menyelesaikan tujuan.
2. Elemen sistem harus mempunyai rencana yang ditetapkan.
3. Adanya hubungan diantara elemen sistem.
4. Unsur dasar dari proses (arus informasi, energi dan material) lebih penting dari pada elemen sistem.
5. Tujuan organisasi lebih penting dari pada tujuan elemen.

Secara garis besar, sistem dapat dibagi 2 :

1. Sistem Fisik (*Physical System*) :

Kumpulan elemen-elemen / unsur-unsur yang saling berinteraksi satu sama lain secara fisik serta dapat diidentifikasi secara nyata tujuan-tujuannya.

## 2. Sistem Abstrak (*Abstract System*) :

Sistem yang dibentuk akibat terselenggaranya ketergantungan ide, dan tidak dapat diidentifikasi secara nyata, tetapi dapat diuraikan elemen-elemennya.

### Karakteristik Sistem

#### a. Organisasi

Mencakup struktur dan fungsi organisasi.

#### b. Interaksi

Saling keterhubungan antara bagian yang satu dengan lainnya

#### c. Interdependensi

Bagian yang satu mempunyai ketergantungan dengan bagian yang lainnya.

#### d. Integritas

Suatu keterpaduan antara subsistem-subsistem untuk mencapai tujuan

#### e. Tujuan pokok

Pemusatan tujuan yang sama dari masing-masing subsistem

## 2.2. Pengertian Prosedur

Prosedur merupakan penetapan cara penanganan suatu aktivitas dimasa yang akan datang. Prosedur lebih mengarahkan kepada tindakan, bukannya mengarahkan cara berfikir. Prosedur menjelaskan secara detail bagaimana suatu aktivitas harus dilakukan. Biasanya prosedur menjelaskan secara kronologis. Prosedur dapat ditemui disemua lapisan tingkat manajemen, dan juga di departemen atau bagian-bagian dalam suatu organisasi dan juga instansi pemerintah. Prosedur yang bersifat umum berlaku untuk organisasi secara

keseluruhan. Selanjutnya dapat diturunkan kepada prosedur yang lebih khusus yang berlaku untuk bagian yang lebih kecil, misalnya untuk divisi atau departemen.

### **2.3. Pengertian Pelayanan dan Pelaksanaan Tugas**

Pelayana pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen ( customer/orang yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh NORMAN dalam buku Sutopo, suryanto (2003 : 8) mengenai karakteristik pelayanan, yakni sebagai berikut :

1. Pelayanan tidak bisa diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi
2. Pelayanan terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Djaenuri (1997 : 15) mengatakan pelayanan adalah proses kegiatan memenuhi kebutuhan orang lain, baik yang bersifat hak atau kewajiban karena adanya peraturan pemerintah, wujudnya berupa jasa maupun pelayanan.

Sementara menurut Kep. MENPAN No. 81 Tahun 1993 yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah, dilingkungan BUMN/D dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan

masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dapat berupa fisik, non fisik maupun administratif.

Menurut Zeithaml yang di kutip oleh Achmad (2000 : 34 ) Pelayanan mempunyai lima dimensi yaitu :

1. *Reability (ketepatan dalam memberikan pelayanan )*.

Dimensi ini mengacu pada aspek waktu yang digunakan untuk mengukur ketepatan proses penyelesaian pekerjaan dengan waktu yang telah ditentukan. Maksudnya adalah kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan dapat dipercaya

2. *Responsiveness ( Ketertipan/ketanggapan dalam memberikan pelayanan)*

Faktor ini terlihat dari kebijakan yang dimaksudkan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat.

3. *Assurance ( jaminan/kepastian )*

Pengetahuan dan keramahan merupakan kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat terhadap aparatur kecamatan.

4. *Emphaty (empati)*

Dimensi ini meliputi komunikasi dan sikap serta motivasi aparat dalam memberikan pelayanan. Hal ini menjelaskan bahwa organisasi memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada masyarakat dan berupaya untuk memahami keinginan masyarakat.



### 5. *Tangibles ( Bukti langsung/tampilan fisik pemberian pelayanan)*

Dimensi ini mengacu kepada informasi petugas, keadaan sarana dan prasarana serta output yang dihasilkan. Faktor yang mencakup antara lain fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi.

Dari lima dimensi yang telah disebutkan diatas penulis menyimpulkan ada banyak sekali hal-hal yang mempengaruhi pelayanan dalam prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), tetapi disini akan dibatasi hanya pada beberapa hal sesuai dengan indikator penelitian yang akan dilakukan (, 2007 : 28)

#### 1. Sistem Kerja

Kemampuan seseorang dapat ditingkatkan dengan memberikan bimbingan/petunjuk kerja, penyuluhan kerja, maupun dengan pendidikan atau pelatihan khusus sesuai dengan bidang dan tugasnya masing-masing

Sistem kerja merupakan rangkaian tata kerja dan prosedur kerja yang membentuk suatu kebulatan pola kerja tertentu dalam rangka mencapai hasil kerja yang diharapkan disetiap instansi (Boddiono, 1999 : 62)

Manfaat dari sistem kerja sebagai pola penjabaran tujuan, sasaran, kedalam kegiatan pelaksanaan yang nyata (Bintoro, 1997 : 124)

Didalam hal ini sistem kerja mempunyai asas-asas sebagai berikut :

1. Harus dinyatakan secara tertulis dan disusun secara sistematis, dan dituangkan dalam bentuk manual
2. Harus dikomunikasikan secara sistematis kepada semua petugas yang bersangkutan
3. Harus selaras kebijakan pimpinan yang berlaku
4. Harus dapat mendorong pelaksanaan secara efektif serta efisien untuk menciptakan jaminan yang memadai pengendalian organisasi
5. Secara periodik dievaluasi kembali (LAN, 1999 : 126)

## 2. Tata Kerja

Dalam melaksanakan pekerjaan tentunya membutuhkan sarana dan prasarana yang memadai agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan mudah dan cepat. Dengan demikian dapat menghemat waktu, tenaga dan pikiran sehingga produktifitas kerja menjadi tinggi, sebaliknya bila tidak tersedia maka akan mengakibatkan pekerjaan menjadi lamban.

Adapun dalam hal ini tata kerja adalah merupakan cara-cara pelaksanaan kerja yang efisien mengenai suatu tugas dengan mengingat tugas, tujuan, peralatan, fasilitas, tenaga, waktu, ruang dan biaya yang tidak tersedia (Bocdiono, 1999 : 62). Agar sarana pelayanan kerja dapat berfungsi dengan baik, maka pegawai harus senantiasa merawat dan menjaga peralatan kerja dengan baik, sehingga dapat mengurangi kerusakan-kerusakan pada alat-alat kerja.

Manfaat dari tata kerja dapat diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Sebagai suatu pola yang merupakan penjabaran tujuan, sarana, program kerja, dalam kegiatan-kegiatan pelaksanaan yang nyata
2. Sebagai standarisasi dan pengendalian kerja dengan setepat-tepatnya
3. Sebagai manfaat baik bagi para pelaksana maupun semua pihak yang berkepentingan.

Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, adanya rasa puas terhadap hasil pelayanan yang di berikan adalah suatu tujuan dari pelayanan itu sendiri. Kepuasan masyarakat itu sendiri adalah tanggapan positif oleh masyarakat terhadap pelayanan yang baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pelayanan prima adalah komitmen organisasi birokrasi pemerintahan. Komitmen organisasi bermakna keberpindahan birokrasi pemerintahan harus

berpihak kepada masyarakat. Melayani berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan oleh masyarakat. Dikaitkan dengan pelayanan prima maka bantuan dalam menyiapkan dan pengurusannya harus sebaik mungkin. Hal ini berarti pelayanan prima berarti pelayanan yang memiliki kualitas unggul. Ukuran kualitas pelayanan prima ini adalah :

1. Penggunaan waktu atau ketepatan
2. Kecepatan atau prosedur yang tidak berbelit-belit serta tidak adanya kesalahan
3. Penggunaan biaya administrasi yang terjangkau (murah)

Ada tiga konsep dasar (A3) yang harus diperhatikan dalam mewujudkan pelayanan prima, yakni:

**a. Konsep Sikap (Attitude)**

Keberhasilan jasa pelayanan akan sangat tergantung pada orang-orang yang terlibat di dalamnya. Sikap pelayanan yang diharapkan tertanam pada diri para karyawan adalah sikap yang baik, ramah, penuh simpatik, dan mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap Organisasi. Sikap seorang pegawai akan menggambarkan suatu organisasi. Pegawai akan mewakili citra organisasi baik secara langsung atau tidak langsung. Masyarakat akan menilai organisasi dari kesan pertama dalam berhubungan dengan orang-orang yang terlibat didalamnya.

Sikap yang diharapkan berdasarkan konsep pelayanan prima adalah:

1. Sikap pelayanan prima berarti mempunyai rasa kebanggaan terhadap pekerjaan
2. Memiliki pengabdian yang besar terhadap pekerjaan
3. Senantiasa menjaga martabat dan nama baik perusahaan/organisasi

### **b. Konsep Perhatian (Attention)**

Meliputi komunikasi dan sikap serta motivasi aparat dalam memberikan pelayanan. Hal ini menjelaskan bahwa organisasi memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada masyarakat dan berupaya untuk memahami keinginan masyarakat, ini berarti bahwa aparat Kecamatan Pujud perlu memberikan kemudahan melakukan hubungan komunikasi dalam memberikan penjelasan yang baik, baik informasi serta pemahaman atas kebutuhan masyarakat.

### **c. Konsep Tindakan (Action)**

Konsep ini terlihat dari kebijakan yang dimaksudkan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat. Hal ini sangat berkaitan dengan kemampuan dan profesionalisme Aparatur Kecamatan Pujud untuk lebih mengutamakan pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Sementara itu, dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No: 81/1993 tentang pedoman tentang tata kerjasama umum menjelaskan bahwa pelayanan umum harus diatur dalam suatu tata kerjasama yang mendukung unsur-unsur antara lain :

1. Kesadaran dalam arti prosedur/tata cara pelayanan umum diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah di pahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian dalam artian adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur, persyaratan pelayanan umum baik teknis maupun administrasi tarif, biaya dan pejabat yang menerima keluhan.

3. Keamanan (kepastian hukum)
4. Keterbukaan pencegahan pengulangan pembatasan persyaratan
5. Ekonomis, kewajaran, kemampuan masyarakat secara umum
6. Ketepatan waktu sesuai dengan waktu yang ditentukan

Sementara itu, pelaksanaan tugas tentu saja tidak dapat dilakukan dengan sendirinya, tinggi rendahnya akan dipengaruhi oleh beberapa faktor atas pelaksanaan tugas, wewenang dan tanggung jawab, anggapan dan hubungan kerja. Tetapi faktor manusia harus memiliki kemampuan dan kesungguhan kerja dalam pelaksanaan tugas dan kewajiban yang diletakkan diatas pundaknya.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan tugas adalah seberapa banyak pekerjaan yan dapat dicapai dan diharapkan dari tiap-tiap pegawai, kelancaran suatu tugs atau pekerjaan pada organisasi secara tepat dan baik harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Kegiatan berjalan dengan lancar
2. Tidak terjadinya penundaan
3. Pekerjaan diselesaikan tepat pada waktunya

Pelayanan pada masyarakat adalah kegiatan yang dilakukan seseorang untuk mengamalkan dan mengabdikan diri pada masyarakat. Dalam pelaksanaan tugas tersebut perlu adanya suatu pengawasan dari seorang manajer atau pimpinan.

Dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat yang diberikan adalah berupa suatu jasa, dalam menciptakan suatu kegiatan berupa jasa tersebut akan dipengaruhi faktor-faktor seperti tenaga kerja, sarana/materi, dan keahlian atau skill. Berdasarkan dari hal-hal yang diuraikan diatas maka dapat disimpulkan

bahwa pelaksanaan tugas pelayanan kerja yang jumlahnya mencapai loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaannya, mempunyai skill atau keahlian yang memadai, serta mempunyai sarana peralatan yang lengkap akan memperoleh suatu hasil yang memuaskan dalam pelayanan tersebut.

#### **2.4. Kecamatan**

Pembangunan organisasi adalah merupakan pergerakan dari sumber-sumber terutama penyusunan orang-orang untuk melaksanakan tugas-tugas yang seefektif mungkin. Akibat lajunya pertumbuhan penduduk yang tinggi menimbulkan kendala dalam pemerataan tingkat kesejahteraan dari berbagai hasil pembangunan, selain ketidak mampuan pemerintah untuk memenuhi tuntutan penyediaan fasilitas pelayanan kepada masyarakat telah menimbulkan ketidakpuasan dalam kehidupan masyarakat. Aparat pemerintah cenderung dianggap tidak adil dalam mengelola pembangunan. Untuk itu aparat pemerintah terutama di daerah/ wilayah kecamatan perlu melaksanakan fungsi dan tugas-tugas yang telah di bebaskan kepadanya.

Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah adalah Pemerintah Daerah dan DPRD. Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan pemerintahan menggunakan asas Desentralisasi dan Tugas Pembantuan. Dalam penyelenggaraan pemerintahan, Pemerintah Daerah berpedoman pada asas umum penyelenggaraan Negara, yang didalam hukum Administrasi Negara dikenal dengan asas-asas umum pemerintah yang layak. Pada pasal 20 UU No. 32 Tahun 2004 bahwa asas umum penyelenggaraan Negara yang dijadikan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah dapat dirincikan sebagai berikut :

1. Asas kepastian hukum
2. Asas tertib penyelenggaraan Negara
3. Asas keterbukaan
4. Asas proporsionalitas
5. Asas kepentingan hukum
6. Asas propfesionalitas
7. Asas akuntabilitas
8. Asas efesiensi
9. Asas efektivitas

Dalam penyelenggaraan fungsi-fungsi pemerintahan terutama dalam penyelenggaraan otonomi, daerah dibekali dengan hak dan kewajiban tertentu.

Hak-hak daerah tersebut antara lain :

1. Mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya
2. Memilih pemimpin daerah
3. Mengelola aparatur daerah
4. Mengelola kekayaan daerah
5. Memungut pajak daerah dan retribusi daerah
6. Mendapatkan bagi hasil dari pengelolaan sumber daya alam dan sumber daya lainnya yang berada di daerah
7. Mendapatkan sumber-sumber pendapatan lain yang sah
8. Mendapatkan hak lain yang diatur dalam peraturan peraturan perundang-undangan

Disamping hak-hak tersebut, daerah juga di bebani oleh beberapa kewajiban yaitu :

1. Melindungi masyarakat, menjaga persatuan, kesatuan dan kerukunan nasional, serta keutuhan Negara Republik Indonesia
2. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat
3. Mengembangkan kehidupan demokrasi
4. Mewujudkan keadilan dan pemerataan
5. Meningkatkan pelayanan dasar pendidikan
6. Menyediakan fasilitas sosial dan fasilitas umum yang layak
7. Mengembangkan sistem jaminan sosial
8. Menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan
9. Menyusun perencanaan dan tata ruang daerah
10. Mengembangkan sumber daya produktif di daerah
11. Melestarikan lingkungan hidup
12. Mengelola administrasi kependudukan
13. Melestarikan nilai sosial budaya
14. Membentuk dan menerapkan peraturan perundang-undangan sesuai dengan kewenangannya
15. Kewajiban lain yang diatur dalam perundang-undangan

Hak dan kewajiban pemerintah daerah tersebut diwujudkan dalam bentuk rencana kerja pemerintah daerah dan dijabarkan dalam bentuk pendapatan, belanja dan pembiayaan daerah, yang dikelola dalam sistem pengelolaan keuangan daerah. Sesuai dengan asas-asas yang dikemukakan diatas, pengelolaan keuangan



daerah dilakukan secara efisien, efektif, transparan, bertanggung jawab, tertib, adil, patuh dan taat pada peraturan Perundang-undangan

(Abdullah, rozali, 2005: 29)

Kecamatan adalah merupakan wujud nyata dari suatu organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan menyelenggarakan birokrasi pemerintah yang berada setingkat lebih tinggi dari desa atau kelurahan.

Dalam penyelenggaraan birokrasi pemerintahan kecamatan membutuhkan tenaga kerja atau pegawai yang berkualitas dan terampil, karena efektif tidaknya sebaliknya camat sebagai pimpinan organisasi diuntut untuk mampu melaksanakan tugas-tugas kepemimpinannya.

Dalam SK Gubernur Riau No. Kpts 39/1996 dan Undang-Undang Nomor 109/ III/ 1994 tentang susunan dan organisasi tata kerja Sekretariat Daerah, DPR, pemerintah Kecamatan dan Desa/ Kelurahan, dijelaskan bahwa tugas dan tanggung jawab camat adalah membantu kepala daerah dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembinaan kehidupan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan. Khusus mengenai perangkat daerah berdasarkan pasal 126 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah dijelaskan sebagai berikut :

- a. Kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/ kota yang dipimpin oleh kepala kecamatan, dan pembentukan kecamatan ini ditetapkan oleh peraturan daerah.
- b. Kepala kecamatan disebut camat
- c. Camat di angkat oleh Bupati/Walikota atas usul sekretaris daerah dari Pegawai Negeri Sipil yang memenuhi persyaratan

- d. Camat menerima pelimpahan sebagai kewenangan pemerintah dari Bupati/Walikota dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota

Sedangkan tugas camat menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 pasal 126 yakni :

- a. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentuan dan ketertiban umum
- b. Mengkoordinasikan kegiatan memberdayakan masyarakat
- c. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan pelayanan daerah
- d. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
- e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan pemerintah di tingkat kecamatan
- f. Membina penyelenggaraan pemerintah desa atau kelurahan
- g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya yang belum dapat dilaksanakan pemerintah desa atau kelurahan

Dalam surat keputusan Gubernur, kepala Daerah tingkat I Riau Nomor Kpts. 39/I/1996 tentang susunan dan tata kerja kantor kecamatan dalam provinsi Riau, di jelaskan bahwa tugas-tugas administrasi pemerintah kecamatan meliputi :

- a. Mengumpulkan, mensistematikan, dan menganalisa data di bidang pemerintahan, sosial politik, ketentraman dan ketertiban
- b. Mempersiapkan pencalonan, pengangkatan / pemberhentian kepala desa / lurah, pejabat-pejabat lainnya, serta memberikan bimbingan dan petunjuk, mengawasi pelaksanaan pemilihan kepala desa.
- c. Melakukan kegiatan-kegiatan dalam rangka pemilihan umum

- d. Melakukan kegiatan dalam rangka usaha-usaha untuk menciptakan koordinasi pelaksanaan pemerintahan dengan instansi-instansi lain
- e. Menyusun program penyelenggaraan pemerintahan, pembinaan politik dalam Negeri, pembinaan ideologi Negara, pembinaan kewarganegaraan, pembinaan ketertiban dan ketentraman.

Berdasarkan peraturan pemerintah daerah jenis dan bentuk pelayanan kecamatan adalah :

1. Administrasi kependudukan
  - Pembuatan KTP
  - Pembuatan Kartu Keluarga
  - Pembuatan Surat Keterangan Lahir
  - Pembuatan Surat Keterangan Kematian
2. Surat pengantar perizinan
  - Surat izin membangun bangunan (IMB)
  - Surat izin tempat usaha (SITU)
3. Surat pengantar keterangan
  - Surat keterangan tanah
  - Surat keterangan jual beli tanah
  - Surat keterangan hibah tanah
  - Surat keterangan SKCK
  - Surat keterangan pindah
4. Surat keterangan lain
  - Surat rekomendasi
  - Surat keterangan legalisir

Sementara itu, PP No. 8 Tahun 2003 tentang pedoman organisasi perangkat daerah kecamatan dijelaskan sebagai berikut :

1. Kecamatan merupakan perangkat Daerah Kabupaten/Kota yang mempunyai wilayah kerja tertentu, dipimpin oleh Camat yang dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Wakil Bupati melalui Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota
2. Camat diangkat oleh Bupati/Walikota atas usul Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota dari Pegawai Negeri Sipil yang memenuhi syarat sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh Menteri Dalam Negeri
3. Pembentukan kecamatan ditetapkan dengan peraturan Daerah
4. Pedoman mengenai mendapatkan persetujuan Menteri Dalam Negeri setelah mendapat persetujuan Menteri yang bertanggung jawab dibidang pendayagunaan aparatur Negara

Selanjutnya dari adanya organisasi kecamatan ini maka diharapkan pelaksanaan tugas yang telah dilimpahkan oleh Bupati/Walikota dapat berjalan dengan efisien, sehingga efisiensi kerja dalam pelayanan terhadap masyarakat menjadi baik pula.

Dalam menjalankan tugasnya Camat dibantu oleh perangkat kecamatan dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota dan perangkat kecamatan bertanggung jawab kepada Camat. Ketentuan-ketentuan tersebut diatas ditetapkan dengan peraturan Bupati/Walikota dengan berpedoman pada peraturan pemerintah.

Dalam rangka pencapaian tujuan yang diinginkan dalam suatu organisasi, manajemen merupakan salah satu alat yang digunakan dalam pencapaian tujuan

tersebut. Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan Negara (organisasi), karyawan/pegawai. Dan masyarakat. Dan dengan adanya manajemen daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan.

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengendalian sumber daya yang dilakukan bersama orang lain didalam suatu organisasi, secara efisien, dan efektif untuk mencapai tujuan yang ditetapkan (Nopri Ahadi, 2004 : 2)

## 2.5. Hipotesis

Hipotesis menurut arikunto (2006 : 71) merupakan jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian.

Dari uraian diatas maka penulis merumuskan hipotesa sebagai berikut :

**“Diduga Sistem Dan Prosedur Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Di Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir Belum Sesuai Dengan Peraturan Daerah Yang Telah Ditetapkan Oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hilir”**

## 2.6. Konsep Operasional

Defenisi operasional adalah unsur-unsur yang memberikan bagaimana cara mengukur suatu variabel sehingga dengan pengukuran tersebut dapat diketahui indikator-indikator apa saja sebagai pendukung untuk dianalisis dari variabel tersebut (Masri singarimbun, 2006 : 46)

Untuk mempermudah proses penganalisaan data serta untuk menghindari kesalahan persepsi dalam pelaksanaan penelitian ini, maka peneliti perlu memberikan konsep operasional sebagai berikut :

1. Sistem adalah sekumpulan unsur / elemen yang saling berkaitan dan saling mempengaruhi dalam melakukan kegiatan bersama untuk mencapai suatu tujuan.
2. Prosedur merupakan penetapan cara penanganan suatu aktivitas dimasa yang akan datang. Prosedur lebih mengarahkan kepada tindakan, bukannya mengarahkan cara berfikir. Prosedur menjelaskan secara detail bagaimana suatu aktivitas harus dilakukan.
3. Pelayanan adalah kegiatan-kegiatan yang dilakukan berdasarkan respon masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai atau karyawan kantor Camat Pujud
4. Pelaksanaan tugas adalah seberapa banyak pekerjaan yang dapat dicapai dan diharapkan dari tiap-tiap pegawai, kelancaran suatu tugas atau pekerjaan pada organisasi secara tepat dan baik

Kemudian, untuk mengetahui sistem dan prosedur dalam pengurusan/pembuatan Kartu Tanda Penduduk di kantor Camat Pujud, penulis menggunakan beberapa indikator yaitu :

#### **1. Sistem Kerja**

Sistem kerja disini diartikan dengan rangkaian tata kerja dan prosedur kerja yang membentuk suatu kebulatan pola kerja tertentu dalam rangka mencapai hasil kerja yang diharapkan (B.Boediono, 2003 : 62)

## 2. Tata Kerja

Tata kerja dimaksudkan sebagai cara-cara pelaksanaan pekerjaan yang efisien mungkin mengenai suatu tugas dengan mengingat segi-segi tujuan, peralatan, fasilitas, tenaga, waktu, ruang dan biaya yang tersedia ( Boediono, 2003 : 62)

### 2.7. Teknik pengukuran

Dalam pengukuran ini ada suatu variabel yang akan diukur, yaitu Tata Kerja dan Sistem Kerja :

Dari Uraian diatas, maka teknik pengukuran yang dilakukan dari Tata Kerja dan Sistem Kerja tersebut adalah sebagai berikut :

#### 1. Tata Kerja

Hal ini dikategorikan :

**Sangat Baik** : Apabila indikator tersebut sepenuhnya digunakan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

**Baik** : Apabila indikator tersebut digunakan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

**Cukup Baik** : Apabila hanya sebagian indikator tersebut di gunakan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

**Kurang Baik** : Apabila indikator tersebut tidak digunakan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

**Tidak Baik** : Apabila indikator tersebut tidak digunakan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

## 2. Sistem Kerja

Hal ini dikategorikan :

- Sangat Baik : Apabila indikator tersebut sepenuhnya digunakan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
- Baik : Apabila indikator tersebut digunakan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
- Cukup Baik : Apabila hanya sebagian indikator tersebut di gunakan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
- Kurang Baik : Apabila indikator tersebut tidak digunakan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
- Tidak Baik : Apabila indikator tersebut tidak digunakan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif yaitu suatu proses pemecahan masalah dengan menggambarkan objek penelitian yang jelas dan lebih mendetail berdasarkan fakta-fakta yang ada serta menganalisisnya agar bisa menarik suatu kesimpulan.

Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk memperoleh informasi keadaan saat ini dan kaitannya dengan variabel-variabel yang ada pada penelitian ini.

#### **3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir pada bulan Oktober sampai bulan November pada tahun 2010.

#### **3.3. Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit dan ciri-cirinya dapat digunakan dan juga diartikan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik suatu kesimpulan.

Adapun yang dimaksud dengan sampel adalah wakil dari populasi yang memenuhi syarat untuk memperoleh keterangan mengenai objek yang akan

diteliti. Untuk menentukan besar kecilnya sampel suatu penelitian sebenarnya tidak ada ketentuan mutlak berapa persen sampel yang diambil dari populasi.

Pengambilan sampel untuk pegawai Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk dengan menggunakan metode sensus ( pengambilan sampel dari keseluruhan populasi) sedangkan masyarakat diambil responden dengan menggunakan metode accidental sampling dimana penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan sedang mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Dengan pertimbangan akademik dan nonakademik, populasi dapat diwakili oleh sebagian masyarakat yang disebut dengan sampel. Berdasarkan pertimbangan diatas, maka untuk menentukan ukuran sampel digunakan rumus slovin (Consuelo dkk, 1993 : 16)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Ket : n : Ukuran sampel

N : Ukuran populasi

e : *Bound of Error*, preposisi kelonggaran atau ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir

Untuk lebih jelasnya jenis populasi dan besarnya sampel yang diambil dari penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 3. 1. Populasi dan Sampel**

No.	Jenis Populasi	Populasi	Responden	Persentase
1.	Staf Kecamatan	32	32	100%
2.	Masyarakat	46.152	44	15%
Jumlah		46.184	76	

Sumber data: Kantor Kecamatan pujud, 2010

Dimana dengan jumlah populasi sebesar 46.152 orang dan nilai kritis yang digunakan sebesar 15%, maka didapatkan sampel sebesar :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{46.152}{1 + 46.152(0,15)}$$

$$n = \frac{46.152}{1039,42}$$

$$n = 44$$

44 orang masyarakat inilah yang menilai sistem dan prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk Pada Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir.

### **3.4. Jenis Data**

#### **3.4.1. Data Primer**

Yaitu data yang dikumpulkan dari responden yang meliputi :

Data tentang Sistem dan Prosedur Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk pada Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir.

#### **3.4.2. Data Sekunder**

Yaitu data yang di peroleh dari Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir yang sifatnya mendukung hasil penelitian ini yang meliputi :

1. Gambaran umum tentang Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.
2. Struktur organisasi pemerintahan Kantor Camat Pujud.
3. Keadaan dan jumlah pegawai pada Kantor Camat Pujud.
4. Mekanisme kerja pegawai pada Kantor Camat Pujud.
5. Dan lain sebagainya yang menyangkut dengan permasalahan dalam penelitian ini.

### **3.5. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk teknik memperoleh data dan informasi bagi kepentingan penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu :

#### **a. Observasi**

Di mana penulis menggunakan pengamatan langsung dilapangan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan permasalahan di dalam penelitian ini.

#### **b. Wawancara**

Dimana penulis mewawancarai secara langsung dengan para responden berkaitan dengan masalah di dalam penelitian ini.

#### **c. Kuisioner dan Angket**

Dimana penulis akan memberikan lembaran pertanyaan berserta pilihan jawaban kepada responden berkaitan dengan permasalahan di dalam penelitian ini.

### **3.6. Analisa Data**

Dalam menganalisa data yang penulis peroleh baik data primer maupun data skunder, penulis menggunakan teknik deskriptif yakni analisa yang berusaha memberikan gambaran terperinci berdasarkan kenyataan-kenyataan yang ditemukan dilapangan mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir untuk menggambarkan secara utuh dan nyata mengenai sistem dan prosedur administrasi pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan kemudian data dituangkan kedalam bentuk tabel-tabel dan angka-angka serta persentase untuk selanjutnya di analisa dengan deskriptif analisis.

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM KECAMATAN PUJUD KABUPATEN ROKAN HILIR**

#### **4.1. Letak Geografis**

Kecamatan Pujud adalah salah satu kecamatan dari 12 kecamatan yang ada di wilayah Kabupaten Rokan Hilir dengan membawahi 13 desa atau Kepenghuluan yang meliputi 71 dusun, 193 RW dan 485 RT. Letak geografis Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir memiliki batas wilayah yang berbatasan dengan :

- a. Sebelah utara : Kecamatan Bangko Pusako
- b. Sebelah selatan : Kabupaten Rokan Hulu
- c. Sebelah Barat : Kecamatan Bagan Sinembah
- d. Sebelah Timur : Kecamatan Tanah Putih

Kecamatan Pujud beriklim tropis yang dipengaruhi oleh dua musim yaitu musim hujan dan musim kemarau. Musim hujan biasanya terjadi pada bulan Agustus sampai dengan Februari, sedangkan musim kemarau terjadi pada bulan Maret sampai dengan bulan Juli.

#### **4.2. Keadaan Penduduk**

Data sampai dengan akhir bulan mei tahun 2009 jumlah penduduk Kecamatan Pujud tercatat ada 62.802 jiwa dalam 15.411 kepala keluarga, jumlah penduduk tersebut terdiri dari 32.390 jiwa laki-laki dan 30.412 jiwa perempuan dengan status seluruhnya Warga Negara Indonesia.

**Tabel 4.1. Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.**

No	Jenis Populasi	Populasi	Persentase
1.	Laki-laki	32.390	51.52%
2.	Perempuan	30.412	48.43%
	Jumlah	46.189	100%

*Sumber data: Kantor Kecamatan pujud, 2009*

Kemudian pada tabel berikutnya adalah jumlah penduduk Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir berdasarkan golongan umur. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabe 4.2. Jumlah Penduduk Berdasarkan Golongan Umur di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.**

No.	Golongan Umur	Jumlah Jiwa	Persentase ( % )
1.	0 – 3	3.317	13 %
2.	4 – 6	2.964	7.90 %
3.	7 – 12	3.113	10 %
4.	13 – 16	7.206	23.28 %
5.	17 – 18	14.721	4.95 %
6.	19 – 20	11.804	10.35 %
7.	21 Keatas	19.627	30.44 %
	Jumlah	62.802	100%

*Sumber data: Kantor Kecamatan pujud, 2009*

Dari tabel diatas dapat kita ketahui bahwa jumlah penduduk di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir yang dominan penduduknya berumur 21 tahun keatas yaitu berjumlah 19.117 jiwa atau 30.44 %, kemudian untuk umur 13 – 15 tahun yang berjumlah 14.317 jiwa atau 23.28 %, sedangkan untuk penduduk yang paling kecil jumlahnya yaitu penduduk yang berusia 7 – 12 tahun yaitu berjumlah 3.113 jiwa atau 10 % dari keseluruhan jumlah penduduk yang ada di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir yaitu sebesar 62.802 jiwa.

#### **4.3. Pemerintahan**

Pemerintahan Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir tidak jauh berbeda dari pemerintahan kecamatan yang ada di Kabupaten Rokan Hilir. Dalam struktur Pemerintahan Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir di pimpin oleh seorang Camat yang di angkat oleh Bupati/Walikota atas usul sekretaris daerah dari Pegawai Negeri Sipil yang memenuhi persyaratan.

Dalam penyelenggaraan birokrasi pemerintahan kecamatan membutuhkan tenaga kerja atau pegawai yang berkualitas dan terampil, karena efektif tidaknya sehaliknya camat sebagai pimpinan organisasi diuntut untuk mampu melaksanakan tugas-tugas kepemimpinannya.

Menurut SK Gubernur Riau No. Kpts 39/1996 dan Undang-Undang Nomor 109/ III/ 1994 tentang susunan dan organisasi tata kerja Sekretariat Daerah, DPR, pemerintah Kecamatan dan Desa/ Kelurahan, dijelaskan bahwa tugas dan tanggung jawab camat adalah membantu kepala daerah dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembinaan kehidupan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan.

Khusus mengenai perangkat daerah berdasarkan pasal 126 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah dijelaskan sebagai berikut :

- a. Kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/ kota yang dipimpin oleh kepala kecamatan, dan pembentukan kecamatan ini ditetapkan oleh peraturan daerah.
- b. Kepala kecamatan disebut camat.
- c. Camat diangkat oleh Bupati/Walikota atas usul sekretaris daerah dari Pegawai Negeri Sipil yang memenuhi persyaratan.
- d. Camat menerima pelimpahan sebagai kewenangan pemerintah dari Bupati/Walikota dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota.

Sedangkan tugas camat menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 pasal 126 yakni :

1. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentuan dan ketertiban umum.
2. Mengkoordinasikan kegiatan memberdayakan masyarakat.
3. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan pelayanan daerah.
4. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
5. Mengkoordinasikan penyelenggaraan pemerintah di tingkat kecamatan.
6. Membina penyelenggaraan pemerintah desa atau kelurahan.
7. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya yang belum dapat dilaksanakan pemerintah desa atau kelurahan



Dalam surat keputusan Gubernur, kapala Daerah tingkat I Riau Nomor Kpts. 39/I/1996 tentang susunan dan tata kerja kantor kecamatan dalam provinsi Riau, di jelaskan bahwa tugas-tugas administrasi pemerintah kecamatan meliputi :

- a. Mengumpulkan, mensistematikan, dan menganalisa data di bidang pemerintahan, sosial politik, ketentraman dan ketertiban.
- b. Mempersiapkan pencalonan, pengangkatan / pemberhentian kepala desa /lurah, pejabat-pejabat lainnya, serta memberikan bimbingan dan petunjuk, mengawasi pelaksanaan pemilihan kepala desa.
- c. Melakukan kegiatan-kegiatan dalam rangka pemilihan umum.
- d. Melakukan kegiatan dalam rangka usaha-usaha untuk menetapkan koordinasi pelaksanaan pemerintahan dengan instansi-instansi lain.
- e. Menyusun program penyelenggaraan pemerintahan, pembinaan politik dalam Negeri, pembinaan ideologi Negara, pembinaan kewarganegaraan, pembinaan ketertiban dan ketentraman.

#### **4.4. Pendidikan**

Pendidikan merupakan salah satu indikator pengukur tingkat Sumber Daya manusia pada suatu Daerah. Begitu juga dengan Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir belum dapat dikatakan tingkat pendidikannya baik atau memenuhi standar karena sarana dan prasarana pendidikan yang ada belum memadai. Selain itu masih banyak nya anak-anak yang putus sekolah karena keterbatasan biaya dan rendahnya tingkat kesadaran para orang tua akan pentingnya pendidikan bagi anak-anak mereka.

Dalam bidang pendidikan jumlah sarana dan prasarana pendidikan yang dimiliki oleh Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4.3. Jumlah Prasarana Pendidikan Di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir**

No.	Prasarana Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Taman Kanak-kanak (TK)	23	20,72 %
2.	Sekolah Dasar (SD)	61	54,95 %
3.	SLTP	23	20,72 %
4.	SMA	4	3,60 %
Jumlah		111	100 %

*Sumber data: Kantor Kecamatan pujud, 2009*

Dari tabel diatas dapat kita ketahui bahwa prasarana pendidikan yang ada di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir sudah cukup baik. Dimana terdapat 23 Taman Kanak-Kanak, 61 Sekolah Dasar, 23 SLTP dan 4 Sekolah Menengah Atas. Jadi jumlah keseluruhan prasarana yang ada di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir sudah cukup memadai bagi penduduk di Kecamatan Pujud.

Upaya telah dilaksanakan demi kemajuan dan perkembangan pendidikan baik pendidikan formal maupun pendidikan non formal antara lain :

1. Memberikan penyuluhan kepada masyarakat agar lebih serius mendidik anak-anaknya di sekolah-sekolah
2. Membangun/memperbaiki sarana pendidikan melalui bantuan pemerintah
3. Memberikan bea siswa/siswi yang berprestasi

#### 4.5. Agama, Ekonomi, dan Sosial Budaya

##### 4.5.1 Agama

Penduduk Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir menganut agama atau kepercayaan yang beragam diantaranya Agama Islam dan Agama Kristen. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.4. Penduduk Berdasarkan Agama Dan Kepercayaannya di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.**

No.	Prasarana Pendidikan	Jumlah	Persentase ( % )
1.	Islam	62. 569	99, 62 %
2.	Kristen	233	0,37 %
Jumlah		62. 802	100 %

*Sumber data: Kantor Kecamatan pujud, 2009*

Dari tabel diatas dapat diketahui penduduk Kecamatan Kabupaten Rokan Hilir dominan beragama Islam yaitu 62. 569 atau 99,62%, kemudian 233 jiwa beragama Kristen atau 0,37%. Dari persentase diatas dapat kita simpulkan bahwa penduduk Kecamatan Pujud kabupaten Rokan Hilir mayoritas beragama islam.

##### 4.5.2. Ekonomi

Mata pencaharian yang utama pada masyarakat Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir, sebagian besar adalah bertani, nelayan, berdagang, dan lain-lain. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.5. Penduduk Berdasarkan Mata Pencabariannya Di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir**

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase ( % )
1.	Nelayan	6.692	17,67%
2.	Pedagang	12.851	33,94%
3.	Buruh	3.297	8,71%
4.	Pengusaha	4.327	11,43%
5.	Petani	10.401	27,47%
6.	PNS	285	0,75%
Jumlah		37.853	100%

*Sumber data: Kantor Kecamatan pujud, 2009*

Dari tabel diatas dapat kita ketahui bahwa mata pencaharian yang dominan di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir adalah pedagang, yaitu berjumlah 12.851 jiwa atau sebesar 33,94% dari keseluruhan penduduk yang ada di Kecamatan Pujud. Sementara penduduk yang bermata pencaharian petani adalah 10.401 jiwa atau sebesar 27,47%, sedangkan yang paling sedikit adalah penduduk yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil yaitu 2.85 jiwa atau sebesar 0,75%.

#### **4.5.3. Sosial Budaya**

Masyarakat Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir menganut sistem sosial budaya yang diatur oleh adat istiadat dan agama masing-masing. Hal ini dikarenakan penduduk Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir menganut agama yang berbeda yaitu agama islam dan agama Kristen dan terdiri dari beberapa suku

bangsa. Sementara untuk adat yang digunakan oleh masyarakat Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir sesuai dengan suku bangsa masing-masing.

#### **4.6. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas**

Berdasar kepada Peraturan Bupati Rokan Hilir Nomor 21 tahun 2001 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Rokan Hilir sebagaimana Kecamatan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati dan tugas lainnya berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku bahwa dalam penyelenggaraan tugas pokok sebagaimana dimaksud Kecamatan mempunyai fungsi :

- a) Pelaksanaan pembinaan, fasilitasi dan penyelenggaraan kegiatan di bidang pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan
- b) Pengkoordinasian penyelenggaraan kegiatan instansi otonom dan vertical yang ada di wilayah kerjanya (Kecamatan Lubuk Dalam)

Mengacu kepada Peraturan Bupati Rokan Hilir Nomor 21 tahun 2001 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan di Kecamatan Lubuk Dalam sebagaimana tersebut, bahwa :

Unsur kecamatan dari :

- a. Pimpinan adalah Camat
- b. Pembantu Pimpinan adalah Sekretaris Kecamatan dan Sub Bagian
- c. Pelaksanaan adalah seksi dan kelompok Jabatan fungsional

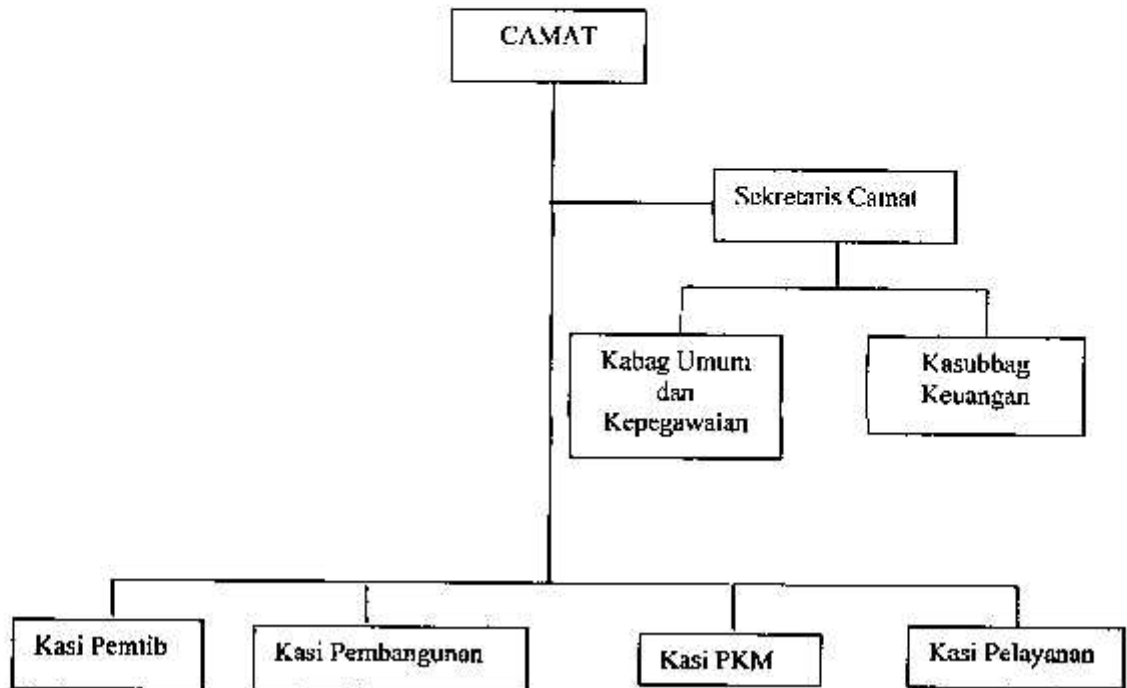
Susunan Organisasi Kecamatan, terdiri dari :

- 1. Camat
- 2. Sekretaris Kecamatan, membawahi :
- 3. Kasubbag Umum
- 4. Kasubbag Keuangan
- 5. Kasi Pemtib
- 6. Kasi Pembangunan
- 7. Kasi PKM
- 8. Kasi Pelayanan Umum

Program struktur organisasi dan tata kerja Kecamatan sebagaimana tercantum dalam lampiran peraturan ini, merupakan bagian yang tidak terpisahkan.

## BAGAN ORGANISASI KANTOR CAMAT PUJUD KABUPATEN ROKAN

### HILIR



***Sumber : Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 21 Tahun 2001***

Kedudukan Kecamatan berdasarkan peraturan daerah tersebut merupakan perangkat daerah kabupaten yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Selain melaksanakan tugas pokoknya, camat juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan meliputi :

1. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
2. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum

3. Mengkoordinasikan pencapaian dan penegakan peraturan perundang-undangan
4. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
5. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan
6. Membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan atau kelurahan
7. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan atau yang belum dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.

Urusan wajib bidang Pemerintahan umum, meliputi kegiatan :

1. Penagihan pajak bumi dan bangunan (PBB)
2. Pelaksanaan musyawarah pembangunan desa (Musrenbangdes)
3. operasional kegiatan Tim Penggerak PKK Kecamatan dan Drama Wanita
4. Penyiapan tenaga pengendali keamanan dan kenyamanan lingkungan
5. Penyelenggaraan Hari Besar Nasional dan Hari Besar Islam
6. Pembinaan dan monitoring kewilayahan.

Urusan administrasi umum Bidang Pemerintahan Umum :

1. Penyediaan jasa surat menyurat
2. Penyediaan jasa komunikasi sumber daya air dan listrik



3. Penyediaan jasa kebersihan kantor
4. Penyediaan alat tulis kantor
5. Pengadaan barang cetakan dan penggandaan
6. Penyediaan komponen instalasi listrik/pencerangan bangunan kantor
7. Penyediaan makanan dan minuman
8. Rapat koordinasi dan konsultasi keluar daerah
9. Rapat Koordinasi dan Konsultasi dalam daerah
10. Penyediaan jasa pelayanan perkantoran
11. Pemeliharaan rutin/berkala gedung kantor
12. Pemeliharaan rutin/berkala kendaraan Dinas Operasional
13. Pemeliharaan rutin/berkala mesin tik
14. Pemeliharaan rutin/berkala komputer
15. Pemeliharaan rutin/berkala AC
16. Pengadaan pakaian dinas beserta perlengkapannya
17. Pengadaan pakaian khusus hari-hari tertentu

#### 4.7. Keadaan Pegawai

Jumlah pegawai hampir seimbang antara jumlah laki-laki dan perempuan, jumlah laki-laki yaitu 17 jiwa, jumlah perempuan 20 jiwa sudah termasuk Pak Camat, lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel : 4.6. Jenis Kelamin Pegawai Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	17	45%
2.	Perempuan	21	55%
Jumlah		37	100%

*Sumber Data : Kantor Kecamatan Pujud 2009*

Tabel di atas menunjukkan jenis kelamin pegawai Kantor Camat Pujud, laki-laki berjumlah 17 jiwa atau 45%, sedangkan perempuan berjumlah 20 orang atau 55%. Jadi dapat disimpulkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir yang paling banyak adalah Perempuan berjumlah 22 jiwa atau sebesar 55%.

**Tabel 4.7. Pendidikan Pegawai Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir**

No.	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	Tidak tamat sekolah	—	—
2.	Tamat SD/Sederajat	—	—
3.	Tamat SMP/Sederajat	1	2,7%
4.	Tamat SMA/Sederajat	15	40,54%
5.	Tamat Perguruan Tinggi S-I/D3.	21	56,75%
Jumlah		37	100%

*Sumber Data : Kantor Kecamatan Pujud 2009*

Dari tabel di atas menunjukkan pendidikan responden pegawai kantor camat Pujud, pada alternatif jawaban tidak tamat sekolah, tamat SD/ sederajat tidak mendapat nilai, 1 atau 2,7% menyatakan tamatan SMP/ sederajat, 15 orang responden atau 40,54% menyatakan tamat SMA/ sederajat, dan 21 orang responden atau 56,75% menyatakan tamat perguruan tinggi. Maka disimpulkan bahwa tingkat pendidikan responden yang menjadi pegawai di kantor camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir adalah tamat S-I atau D3 yaitu sebesar 21 orang atau sama dengan 56,75%.

Sarana dan prasarana merupakan salah satu yang penting bagi Kantor Camat Pujud untuk memenuhi aktivitas atau kegiatannya, salah satunya adalah komputer 4 unit, mesin ketik, radio siaran, adapun sarana-prasarana dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel : 4.8. Jumlah Sarana Kantor Kecamatan Pujud 2009**

No.	Prasarana	Jumlah	Keterangan
1.	Komputer	4	Baik
2.	Mesin ketik	6	Baik
3.	Televisi	1	Baik
4.	Lemari Arsip	8	Baik
5.	Lemari Filling	8	Baik
6.	Meja Kerja	37	Baik
7.	Kursi Kerja	37	Baik
8.	Ruangn Kerja	9	Baik
9.	Aula (Gedung Pertemuan)	1	Baik

**Sumber Data : Kantor Kecamatan Pujud 2009**

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam pelaksanaan penelitian yang mengangkat judul Analisis Sistem dan Prosedur Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk pada Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir, peneliti mengambil data yang dibutuhkan dalam hal mengambil kesimpulan. Adapun data dan hasil dari tanggapan responden yang dilakukan dalam penelitian ini akan dipaparkan sebagai berikut :

#### 5.1. Identitas Responden

Dalam hasil pengamatan pelaksanaan penelitian, maka terhadap keseluruhan responden yang digunakan sebagai sampel, pada bab ini akan disajikan beberapa hal yang berkaitan dengan identitas responden dan hasil jawaban yang diperoleh dari hasil penyebaran questioner yang sudah disebarkan kepada responden.

##### 5.1.1. Jenis Kelamin

Dalam penelitian ini akan disajikan jenis kelamin responden baik dari aparatur atau pegawai pemerintah dapat dilihat di bawah ini :

**Tabel 5.1. Daftar Frekuensi Jenis Kelamin Responden Unsur Aparatur Pemerintah Kecamatan Pujud**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-laki	17	45 %
2.	Perempuan	20	55 %
Jumlah		37	100 %

*Sumber : Hasil Penelitian 2010*

Sedangkan untuk jenis kelamin responden unsur masyarakat dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 5.2. Daftar Frekuensi Jenis Kelamin Responden Penelitian Unsur Masyarakat**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-laki	22	50 %
2.	Perempuan	22	50 %
Jumlah		44	100 %

*Sumber : Hasil Penelitian 2010*

### 5.1.2. Tingkat Pendidikan Responden

Dalam pelaksanaan penyebaran questioner yang sudah disajikan kepada responden, maka langkah awal yang harus dipenuhi adalah berupa identitas responden.

Untuk mengetahui tingkat pendidikan responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel V.3

**Tabel 5.3. Distribusi Frekuensi Tingkat Pendidikan Responden Penelitian Unsur Pegawai pada Kantor Camat Pujud .**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (100%)
1.	Tamat SD	-	-
2.	Tamat SLTP	1	2,7%
3.	Tamat SLTA	15	40,54%
4.	Tamat Perguruan Tinggi	21	56,75%
Jumlah		37	100%

*Sumber : Hasil Penelitian 2010*

Sedangkan tingkat pendidikan responden unsure masyarakat dapat dilihat dari tabel di bawah ini :

**Tabel 5.4. Distribusi Frekuensi Tingkat Pendidikan Responden Penelitian Unsur Masyarakat**

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	Tamat SD	10	22,7 %
2.	Tamat SLTP	5	11,3 %
3.	Tamat SLTA	14	31,8 %
4.	Tamat Perguruan Tinggi	15	34 %
Jumlah		44	100 %

*Sumber : Hasil Penelitian 2010*

### 5.1.3. Masa Kerja Responden

Setelah menyajikan tingkat pendidikan responden, maka identitas selanjutnya yang perlu disajikan pada penelitian ini adalah jenis pekerjaan responden penelitian. Dibawah ini akan dipaparkan masa kerja atau jenis kerja responden yang dijadikan sebagai responden penelitian sebagai berikut :

**Tabel 5.5. Distribusi Frekuensi Masa Pekerjaan Responden Aparatur Pemerintahan pada Kantor Camat Pujud**

No.	Masa Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1.	1 – 2 Tahun	9	24,3 %
2.	2 – 5 Tahun	10	27 %
3.	5 Tahun	18	48,6 %
Jumlah		37	100 %

*Sumber : Hasil Penelitian 2010*

Untuk pekerjaan responden masyarakat dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 5.6. Daftar Frekuensi Pekerjaan Responden Penelitian Unsur Masyarakat**

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase ( % )
1.	Petani	15	34 %
2.	Pedagang	12	27,2 %
3.	Wiraswasta	10	22,7 %
4.	PNS	7	19,9 %
Jumlah		44	100%

*Sumber : Hasil Penelitian 2010*

#### 5.1.4 Tingkat Umur Responden

Setelah menyajikan masa kerja responden dalam identitas responden penulis menyajikan tingkat umur responden. Latar belakang penulis menyajikan tingkat umur responden adalah karena umur sangat berpengaruh terhadap pekerjaan dan aktivitas responden.

Untuk lebih jelas dapat di lihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 5.7. Distribusi Frekuensi Umur Responden Unsur Pegawai Pemerintah pada Kantor Camat Pujud**

No.	Golongan Umur	Jumlah	Persentase ( % )
1.	17 – 25 Tahun	15	40,5 %
2.	26 – 29 Tahun	12	32,4 %
3.	30 – 40 Tahun	10	27 %
4.	41 - 45 Tahun	5	13,5 %
Jumlah		37	100 %

*Sumber : Hasil Penelitian 2010*



Kemudian untuk identitas responden masyarakat dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 5. 8. Distribusi Frekuensi Umur Responden Masyarakat**

No.	Golongan Umur	Jumlah	Persentase ( % )
1.	17 – 25 Tahun	15	34 %
2.	26 – 29 Tahun	14	31,8 %
3.	30 – 40 Tahun	10	2,7 %
4.	41 - 45 Tahun	5	11,3 %
Jumlah		44	100 %

*Sumber : Hasil Penelitian 2010*

## **5.2. Analisis Sistem dan Prosedur Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Pujud.**

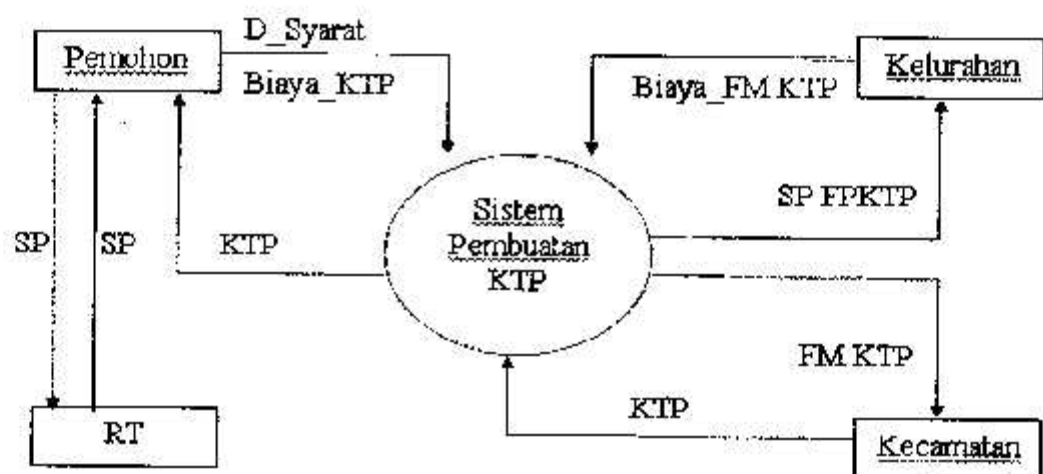
### **5.2.1. Sistem pembuatan Kartu tanda Penduduk**

Dalam sistem administrasi kependudukan terdapat tiga komponen yang saling terkait dan bersifat komplementer. Ketiga komponen tersebut adalah pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi. Dari operasional ketiga komponen tersebut selanjutnya dijabarkan sebagai pelayanan kepada masyarakat dan institusi terkait.

- a. Pendaftaran penduduk, merupakan sarana untuk memperoleh data dan menerbitkan identitas bagi setiap penduduk dewasa dengan mencantumkan nomor penduduk sebagai identitas tunggal. Dari pendaftaran penduduk ini lebih lanjut diterbitkan tiga dokumen yaitu, biodata penduduk, kartu keluarga, kartu tanda penduduk, dan surat keterangan kependudukan.

- b. Pencatatan sipil, merupakan sarana untuk mencatat peristiwa penting yang dialami penduduk dan perlu dilegalisir oleh Negara melalui penerbitan dokumen yang sah menurut hukum dalam bentuk akta catatan sipil. Beberapa peristiwa penting yang harus dilaporkan, dicatat dan diproses untuk dikeluarkannya akta catatan sipil.
- c. Pengelolaan informasi kependudukan. Komponen terakhir dari kegiatan ini adalah pengelolaan data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil melalui suatu media atau suatu alat yang akan menjadikanny informasi tentang keadaan perkembangan penduduk dari waktu ke waktu.

#### Bagan sistem pembuatan Kartu Tanda Penduduk



#### Keterangan :

D_Syarat	: Data syarat pembuatan KTP
SP	: Surat Pengantar
Biaya_KTP	: Biaya pembuatan KTP
SP FPKTP	: Surat Pengantar Formulir Pembuatan KTP
FM KTP	: Formulir Master KTP
Biaya_FM KTP	: Biaya Formulir Master KTP

### 5.2.2. Prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk

Berdasarkan Peraturan Daerah Rokan Hilir No. 21 Tahun 2001 tentang penyelenggaraan pendaftaran penduduk menjelaskan bahwa :

1. Setiap penduduk yang berusia 17 tahun atau pernah menikah wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP)
2. Setiap penduduk hanya memiliki satu KTP
3. Kartu Tanda Penduduk hanya berlaku selama 5 tahun
4. Khusus penduduk warga Negara Indonesia yang telah berusia 60 tahun diberikan KTP yang berlaku seumur hidup

Adapun tata cara pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) menurut Peraturan Daerah (PERDA) diatas adalah sebagai berikut :

1. Kartu Keluarga
2. Permohonan dari Desa
3. Pas Foto 2x3, 3 (tiga) lembar
4. Melampirkan foto copy ijazah bagi yang belum menikah
5. Melampirkan foto copy surat nikah bagi yang sudah menikah
6. Bagi Warga Negara Asing melampirkan photo copy surat lahir
7. Bagi pendatang baru dari daerah lain melampirkan surat pindah dari asal yang bersangkutan.

Berdasarkan Perda Kabupaten Rokan Hilir No. 21 Tahun 2001 adapun sistem dan prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk adalah :

**1. Pemohon**

- a. **KTP baru, bagi penduduk Warga Negara Indonesia(WNI) :**
  - 1. Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun atau sudah kawin atau pernah kawin;
  - 2. Surat Pengantar RT/RW dan Kepala desa/lurah;
  - 3. Fotokopi KK;
  - 4. Fotokopi Kutipan Akta Nikah/Akta Kawin  
bagi penduduk yang belum berusia 17 (tujuh belas) tahun;
  - 5. Fotokopi Kutipan Akta Kelahiran; dan
  - 6. Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bagi Warga Negara Indonesia yang datang dari luar negeri karena pindah.
- b. **KTP baru bagi Orang Asing Tinggal Tetap, meliputi :**
  - 1. Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun atau sudah kawin atau pernah kawin
  - 2. Fotokopi KK
  - 3. Fotokopi Kutipan Akta Nikah/Akta Kawin  
bagi penduduk yang belum berusia 17 (tujuh belas) tahun
  - 4. Fotokopi Kutipan Akta Kelahiran
  - 5. Paspor dan Izin Tinggal Tetap; dan
  - 6. Surat Keterangan Catatan Kepolisian;
- c. **KTP karena hilang atau rusak atau Orang Asing Tinggal Tetap, meliputi :**
  - 1. surat keterangan kehilangan dari kepolisian atau KTP yang rusak;
  - 2. fotokopi KK; dan
  - 3. Paspor dan Izin Tinggal Tetap bagi Orang Asing.
- d. **KTP karena pindah datang bagi WNI atau Orang Asing Tinggal Tetap, meliputi**
  - 1. Surat Keterangan Pindah/Surat Keterangan Pindah Datang; dan
  - 2. Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri bagi Warga Negara Indonesia yang datang dari luar negeri karena pindah.

- c. KTP karena perpanjangan bagi WNI atau orang Asing Tinggal Tetap, meliputi
  - 1. fotokopi KK;
  - 2. KTP lama; dan
  - 3. fotokopi Paspor;
  - 4. fotokopi Izin Tinggal Tetap, dan
  - 5. fotokopi Surat Keterangan Catatan Kepolisian bagi Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap.
  
- f. KTP karena perubahan data bagi WNI atau orang Asing Tinggal Tetap meliputi :
  - 1. fotokopi KK;
  - 2. KTP lama; dan
  - 3. surat keterangan/bukti perubahan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.

## **2. Desa**

- 1. Pemohon mengisi dan menandatangani formulir Permohonan KTP (F. 1.07)
- 2. Petugas registrasi melakukan verifikasi dan validasi data penduduk
- 3. Petugas registrasi mencatat ke dalam Buku Harian Peristiwa Penting dan Peristiwa Kependudukan (BHPPK/BK1.01)
- 4. Kepala Desa menandatangani formulir KTP (F1.07)
- 5. Petugas registrasi meneruskan berkas permohonan ke Kecamatan

## **3. Kecamatan**

- 1. Petugas melakukan verifikasi dan validasi data penduduk
- 2. Petugas melakukan entri data dan pencetakan KTP, untuk KTP perpanjangan tanpa adanya perubahan data
- 3. Petugas registrasi mencatat ke dalam Buku Harian Peristiwa Penting dan Peristiwa Kependudukan (BHPPK/BK1.02)

4. Khusus permohonan baru, perubahan data KTP pendatang, berkas diserahkan ke Disdukcapil
5. Camat menandatangani formulir permohonan KTP

#### **4. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

1. Petugas melakukan verifikasi dan validasi data penduduk
2. Operator melakukan entri data dan pemotongan langsung pemohon
3. Petugas registrasi mencatat ke dalam Buku Harian Peristiwa Penting dan Peristiwa
4. Penerbitan dan Pencetakan KTP
5. Penyerahan langsung kepada pemohon atau Kecamatan

#### **5.3. Perbandingan pelaksanaan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk dengan PERDA Kabupaten Rokan Hilir No. 21 Tahun 2001**

Salah satu kerja birokrasi dapat dilihat dari bagaimana birokrasi tersebut melaksanakan tugasnya dalam mengeluarkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) bagi masyarakat. Dalam hal ini Kantor Kecamatan Pujud sebagai unsur pelaksanaan Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hilir merupakan lembaga birokrasi yang memiliki tugas kewenangan dibidang pelayanan publik antara lain registrasi KTP dan KK. KTP merupakan satu hal yang dekat dengan masyarakat dan dapat dikatakan pembuatan KTP ini merupakan pelayanan dasar Pemerintah kepada masyarakat. Sesuai dengan keputusan Presiden No. 52 Tahun 1997 yang berbunyi setiap penduduk yang berusia 17 tahun atau pernah menikah wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Adapun dari data yang diperoleh dari Kantor Kecamatan Pujud tata cara pembuatan KTP adalah dengan mengajukan permohonan tertulis kepada camat

dengan menggunakan formulir yang disediakan dan dilampiri persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan.

Melalui prosedur dan persyaratan seseorang berhal memiliki KTP, namun dalam kenyataannya masih banyak masyarakat yang telah memenuhi syarat tetapi tidak memiliki KTP.

Adapun perbedaan tersebut kemungkinan disebabkan oleh lambannya aparatur serta berbelit-belitnya prosedur pembuatan KTP, serta kurangnya informasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai besarnya biaya dalam pengurusan KTP, atau walaupun biaya dalam pembuatan KTP sudah ditetapkan dalam PERDA, namun dalam realisasinya biaya dalam pembuatan KTP sering berbeda dengan apa yang tercantum dalam Peraturan.

Selanjutnya dapat dilihat perbandingan pelaksanaan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dengan PERDA Kabupaten Rokan Hilir No. 21 Tahun 2001.

**Tabel 5.9. Tabel perbandingan prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk menurut PERDA Kabupaten Rokan Hilir dan realisasinya**

No	Prosedur Pembuatan KTP Menurut PERDA No. 21 Tahun 2001	Realisasinya
1.	<b>Pemohon</b> 1. Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun atau sudah kawin atau pernah kawin; 2. Surat Pengantar RT/RW dan Kepala desa/lurah; 3. Fotokopi KK; 4. Fotokopi Kutipan Akta Nikah/Akta Kawin 5. Fotokopi Kutipan Akta Kelahiran; dan 6. Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan	Sudah terealisasi

	dan Pencatatan Sipil bagi Warga Negara Indonesia yang datang dari luar negeri karena pindah.	
2.	<b>Desa</b> 1. Pemohon mengisi dan menandatangani formulir Permohonan KTP (F. 1.07) 2. Petugas registrasi melakukan verifikasi dan validasi data penduduk 3. Petugas registrasi mencatat ke dalam Buku Harian Peristiwa Penting dan Peristiwa Kependudukan (BHPPK/BK1.01) 4. Kepala Desa menandatangani formulir KTP (F1.07) 5. Petugas registrasi meneruskan berkas permohonan ke Kecamatan	Sudah terealisasi
3.	<b>Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</b> 1. Petugas melakukan verifikasi dan validasi data penduduk 2. Operator melakukan entri data dan pemotoran langsung pemohon 3. Petugas registrasi mencatat ke dalam Buku Harian Peristiwa Penting dan Peristiwa 4. Penerbitan dan Pencetakan KTP 5. Penyerahan langsung kepada pemohon atau Kecamatan	Sudah terealisasi
4.	Biaya Formulir pembuatan KTP (Rp. 1.500)	Rp. 1.500
5.	Biaya Administrasi Pembuatan KTP (Rp. 10.000)	Rp. 75.000
6.	Waktu Penyelesaian Pembuatan KTP 14 hari kerja	30 hari

**Sumber Data : Hasil Penelitian 2010**



Dari tabel V.9 tersebut dapat kita ketahui bahwa prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk pada Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir sudah terlaksana dengan baik namun ada beberapa poin yang belum dapat terealisasi secara baik oleh pihak Kantor Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir yaitu mengenai waktu dan biaya dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk. Menurut PERDA Kabupaten Rokan Hilir Nomor 21 Tahun 2001 menyatakan bahwa biaya administrasi pembuatan Kartu Tanda Penduduk adalah sebesar Rp. 10.000 dan waktu penyelesaiannya adalah 14 hari kerja. Namun realisasinya saat ini adalah biaya pembuatan Kartu Tanda Penduduk mencapai Rp. 75.000 dan waktu penyelesaian pembuatan Kartu Tanda Penduduk bisa hingga mencapai 30 hari.

Dari 44 responden masyarakat yang menjadi responden dalam penelitian ini terdapat 30 atau sebesar 68,1% masyarakat mengetahui biaya yang harus dikeluarkan dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk, sedangkan 14 responden atau sebesar 31,8% masyarakat tidak mengetahui berapa biaya yang harus dikeluarkan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk pada Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir. Hal ini dikarenakan aparaturnya Kecamatan Pujud tidak menjelaskan dengan baik rincian biaya pembuatan Kartu Tanda Penduduk.

# **1. Tanggapan Responden Unsur Masyarakat Tentang Sistem Kerja Aparatur Kecamatan Pujud**

## a. Tanggapan Responden tentang minat masyarakat terhadap kepemilikan KTP

Kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan Kartu Tanda Penduduk (KTP) hendaknya ditegaskan oleh pemerintah Kabupaten/Kota, karena KTP sebagai bukti diri atau legitimasi bahwa penduduk tersebut adalah warga yang bertempat tinggal pada Kabupaten/Kota tersebut. Untuk mengetahui seberapa besar minat masyarakat terhadap pentingnya kepemilikan KTP dapat kita lihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 5.10. Daftar Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Minat Masyarakat Dalam Membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Pujud**

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase ( % )
1.	Sangat Sering	-	-
2.	Sering	10	22,7 %
3.	Cukup Sering	22	50 %
4.	Kurang Sering	8	18,1 %
5.	Tidak Pernah	4	9 %
Jumlah		44	100 %

**Sumber : Hasil Penelitian 2010**

Dari tabel diatas kita ketahui sebanyak 10 Responden menjawab sering atau sebesar 22,7 %, untuk alternatif jawaban cukup sering sebanyak 22 Responden atau sebesar 50 %, untuk jawaban kurang sering sebanyak 8 Responden atau sebesar 18,1 % dan untuk jawaban tidak pernah sebanyak 4

Responden atau sebesar 9 %, sedangkan untuk jawaban sangat sering tidak ada dari Responden yang memilih opsi jawaban tersebut .

Setelah mengadakan penelitian kepada Responden mengenai minat masyarakat dalam membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP) dapat disimpulkan bahwa minat masyarakat tentang pentingnya kepemilikan Kartu Tanda Penduduk sangat baik.

- b. Tanggapan Responden tentang pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat yang membuat KTP pada Kantor Camat Pujud.

Untuk mengetahui pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Kecamatan terhadap masyarakat dapat kita lihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.11. Daftar Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Yang Diberikan Oleh Aparatur Kecamatan Terhadap Masyarakat**

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase ( % )
1.	Sangat Baik	5	11,3 %
2.	Baik	12	27,2 %
3.	Cukup Baik	15	34 %
4.	Kurang Baik	7	15,9 %
5.	Tidak Baik	5	11,3 %
Jumlah		44	100 %

**Sumber : Hasil Penelitian 2010**

Dari tabel diatas dapat kita lihat sebanyak 5 responden atau sebesar 11,3 % menyatakan pelayanan yang diberikan oleh aparatur kecamatan sangat baik dan 12 responden atau sebesar 27,2 % menyatakan pelayanan yang diberikan Aparatur

Kecamatan baik, 15 responden atau sebesar 34 % menyatakan pelayanan yang diberikan oleh Aparatur cukup baik. Berdasarkan hasil wawancara penulis kepada masyarakat pada tanggal 3 februari Hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak sesuai dengan harapan dari masyarakat itu sendiri dan cenderung dipersulit, salah satu contohnya adalah dalam membuat KTP seringkali dipersulit oleh petugas sedangkan 5 responden atau sebesar 11,3 % menyatakan pelayanan tidak baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir dapat dinyatakan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden sebanyak 15 responden atau sebesar 34 %.

Dalam hal pelayanan sering menjadi pembicaraan oleh masyarakat, khususnya dalam hal mengurus suatu dokumen. Untuk itu diperlukan keramahan aparatur dalam memberikan pelayanan itu sendiri agar tercipta keseimbangan sistem kerja di lingkungan pemerintahan.

- c. Tanggapan Responden Tentang pegawai dalam memberikan pelayanan yang sama dan adil kepada masyarakat

Untuk mengetahui tentang pegawai dalam memberikan pelayanan yang sama dan adil kepada masyarakat dalam membuat KTP dapat kita lihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 5.12. Daftar Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Yang Sama dan Adil Kepada Masyarakat**

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase ( % )
1.	Sangat Baik	9	20,4 %
2.	Baik	7	15,9 %
3.	Cukup Baik	4	9 %
4.	Kurang Baik	14	34 %
5.	Tidak Baik	10	22,7 %
Jumlah		44	100 %

*Sumber : Hasil Penelitian 2010*

Dari tabel diatas dapat kita ketahui bahwa 9 responden atau sekitar menjawab sangat baik, 7 responden atau sebesar 15,9% menjawab baik, 4 responden atau sebesar 9% memilih jawaban cukup baik. Sedangkan 14 responden atau 34% memilih jawaban kurang baik. Berdasarkan hasil wawancara dilapangan bahwa masyarakat merasa pegawai Kecamatan tidak memberikan pelayanan yang adil dan sama kepada masyarakat dan 10 responden atau 22,7 % memilih jawaban tidak baik, hal ini dikarenakan berdasarkan pengalaman responden yang pernah membuat Kartu Tanda Penduduk di Kantor Camat Pujud.

Jadi dari uraian diatas dapat kita tarik suatu kesimpulan bahwa dalam memberikan pelayanan yang sama dan adil pegawai yang ada di Kantor Camat Pujud dapat dikatakan kurang baik.

d. Tanggapan Responden Tentang pelaksanaan pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Camat Pujud

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang pelaksanaan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Camat Pujud dapat kita lihat apada tabel berikut:

**Tabel 5.13. Daftar Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Pelaksanaan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk**

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase ( % )
1.	Sangat Baik	6	13,6 %
2.	Baik	10	22,7%
3.	Cukup Baik	26	59 %
4.	Kurang Baik	1	2,2 %
5.	Tidak Baik	1	2,2 %
Jumlah		44	100 %

*Sumber : Hasil Penelitian 2010*

Dari uraian tabel diatas menjelaskan pelaksanaan pembuatan Kartu Tanda Penduduk oleh pegawai Kecamatan Pujud kepada Masyarakat yang membuat Kartu Tanda Penduduk dinilai cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden yang menjelaskan bahwa untuk kategori jawaban sangat baik, responden menjawab sebanyak 6 responden dengan persentase 13,6%. Sedangkan untuk kategori jawaban baik berjumlah 10 responden dengan persentase 22,7 %, untuk kategori jawaban cukup baik terdapat 26 responden dengan persentase 59%. Berdasarkan hasil wawancara penulis kepada responden pada tanggal 3 februari 2011, hal ini dikarenakan pelaksanaan pembuatan Kartu Tanda Penduduk cenderung dipersulit dan membutuhkan waktu yang lama dalam penyelesaiannya.

Sedangkan untuk kategori jawaban kurang baik terdapat 1 responden dengan persentase 2,2 % dan untuk kategori jawaban tidak baik berjumlah 1 responden dengan persentase 2,2 %. Jadi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang sama dan adil yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Pujud kepada masyarakat yang membuat Kartu Tanda Penduduk di Kantor Camat Pujud dinilai cukup baik.

- e. Tanggapan responden tentang penyajian rincian biaya administrasi secara jelas kepada masyarakat dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk

Tabel dibawah ini akan dipaparkan jawaban responden tentang penyajian rincian biaya administrasi secara jelas kepada masyarakat.

**Tabel 5.14. Daftar Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Penyajian Rincian Biaya Administrasi Secara Jelas Kepada Masyarakat Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk**

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase ( % )
1.	Sangat Baik	2	4,5 %
2.	Baik	9	20,4 %
3.	Cukup Baik	12	27,2 %
4.	Kurang Baik	18	40,9 %
5.	Tidak Baik	3	6,8 %
Jumlah		44	100 %

*Sumber : Hasil Penelitian 2010*

Dari jawaban responden diatas untuk kategori jawaban sangat baik sebanyak 2 dengan persentase 4,5 %, untuk kategori jawaban baik berjumlah 9 atau sebesar 20,4 %, 12 responden memilih kategori jawaban cukup baik dengan persentase 27,2 % sedangkan untuk jawaban kurang baik berjumlah 18 responden

dengan persentase 40,9 % hal ini dikarenakan pegawai tidak memberikan rincian biaya administrasi pembuatan Kartu Tanda Penduduk secara jelas kepada Masyarakat yang Membuat Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Pujud. Hal ini disebabkan oleh lambannya aparatur dan berbelit-belitnya proses yang dilalui dalam membuat KTP, serta kurangnya informasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai besarnya biaya dalam pengurusan KTP, atau walaupun sudah ditetapkan dalam Perda namun dalam realisasinya biaya pembuatan KTP sering kali berbeda dengan apa yang tercantum dalam Peraturan Daerah.. Dan untuk kategori jawaban tidak baik berjumlah 3 orang dengan persentase 6,8 %.

Dari penjelasan jawaban responden diatas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan tugas pegawai dari penyajian rincian biaya administrasi pembuatan Kartu Tanda Penduduk kurang baik.

## **2. Tanggapan Responden Unsur Masyarakat Tentang Tata Kerja Aparatur Kecamatan Pujud**

### **a. Tanggapan responden tentang fasilitas yang diberikan oleh Kantor Camat Pujud**

Tabel dibawah ini akan menjelaskan jawaban responden tentang fasilitas yang diberikan oleh Kantor Camat Pujud kepada masyarakat yang membuat Kartu Tanda Penduduk.



**Tabel 5.15. Daftar Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Fasilitas yang diberikan oleh Kantor Camat Pujud**

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase ( % )
1.	Sangat Baik	11	25 %
2.	Baik	20	45,4 %
3.	Cukup Baik	6	13,6 %
4.	Kurang Baik	5	11,3 %
5.	Tidak Baik	2	4,5 %
Jumlah		44	100 %

*Sumber : Hasil Penelitian 2010*

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa 11 atau 25% responden menyatakan sangat baik, 20 atau 45,5% responden menyatakan baik, 6 atau 13,6% responden menyatakan cukup baik, 5 atau 11,3% responden menyatakan kurang baik dan 2 atau 4,5% responden menyatakan tidak baik. Dari data responden diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan masyarakat terhadap fasilitas yang diberikan oleh Aparatur Kecamatan kepada masyarakat yang membuat Kartu Tanda Penduduk di Kantor Camat Pujud dinilai baik. Menurut analisa penulis, hal ini dikarenakan minimnya dukungan fasilitas pengadaan atau fasilitas kerja pemerintah, yang mana masih dominan manual dalam pengerjaan tugas. Akibat hal ini harus diakui akan ada keterlambatan dalam penyelesaian pembuatan Kartu Tanda Penduduk.

- b. Tanggapan responden terhadap kinerja tenaga administrasi yang ada di Kantor Camat Pujud

**Tabel V.16. Daftar Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Kinerja Tenaga Administrasi yang ada di Kantor Camat Pujud**

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase ( % )
1.	Sangat Baik	9	20,4 %
2.	Baik	11	25 %
3.	Cukup Baik	16	36,3 %
4.	Kurang Baik	3	6,8 %
5.	Tidak Baik	5	11,3 %
Jumlah		44	100 %

*Sumber : Hasil Penelitian 2010*

Pada tabel diatas dapat dilihat jawaban responden yang menjelaskan tentang kinerja tenaga administrasi yang ada di Kantor Camat Pujud dinilai cukup baik. Hal ini dilihat dari jawaban responden yang menjelaskan bahwa untuk kategori jawaban baik, responden menjawab sebanyak 11 responden dengan persentase 25%, untuk kategori sangat baik sebanyak 9 responden dengan persentase 20,4%, untuk kategori jawaban cukup baik sebanyak 16 responden dengan persentase 36,3%, berdasarkan hasil wawancara kepada responden pada tanggal 3 februari 2011, ini dikarenakan hasil kerja pegawai kurang sesuai dengan ketepatan kerja, dan ketelitian kerja dalam melaksanakan seluruh pekerjaan. Sedangkan untuk kategori jawaban kurang baik sebanyak 3 responden atau sebesar 6,8% dan untuk jawaban tidak baik sebanyak 5 responden dengan persentase 11,3% .

Dapat disimpulkan dari tanggapan responden diatas bahwa kinerja pegawai administrasi yang ada di Kantor Camat Pujud dapat dinilai cukup baik.

- c. Tanggapan responden terhadap tata cara (prosedur) pelayanan administrasi pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Camat Pujud.

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang tata cara (prosedur) pelayanan administrasi pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Camat Pujud dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel V.17. Daftar Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Tata Cara (prosedur) Pelayanan Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Camat Pujud.**

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase ( % )
1.	Sangat Baik	6	13,6 %
2.	Baik	12	27,2 %
3.	Cukup Baik	21	47,7 %
4.	Kurang Baik	5	11,3 %
5.	Tidak Baik	-	-
Jumlah		44	100 %

*Sumber : Hasil Penelitian 2010*

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan masyarakat tentang tata cara pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Camat Pujud dinilai cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari penjelasan dari jawaban responden yaitu 6 atau sebesar 13,6 % responden menyatakan tata cara pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang membuat KTP sangat baik, untuk kategori baik sebanyak 12 responden dengan persentase 27,2%, untuk kategori jawaban cukup baik sebanyak 21 responden dengan persentase 47,7%. Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan terhadap responden pada tanggal 4 februari

2011, Hal ini dikarenakan tata cara pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang membuat KTP dinilai cukup baik, masyarakat tidak mengalami banyak masalah kecuali prosedur pembuatan KTP itu sendiri yang terkadang dipersulit oleh petugas. Sedangkan untuk kategori jawaban kurang baik sebanyak 5 responden atau sebesar 11,3%, dan untuk jawaban kurang baik tidak ada responden yang memilih kategori jawaban tersebut.

Menurut penulis pemerintah yang baik adalah pemerintah yang responsif dan profesional dalam menjalankan tugas pemerintahan khususnya dalam memecahkan masalah yang dihadapi oleh masyarakat.

d. Tanggapan responden terhadap kedisiplinan pegawai Kantor Camat Pujud

Disiplin merupakan suatu kondisi atau sikap yang ada pada semua anggota organisasi yang tunduk dan taat pada aturan yaitu absensi pegawai. Absensi pegawai adalah tingkat kehadiran pegawai dalam setiap bagian yang ada pada Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir sesuai dengan jam kerja yang berlaku.

Pada Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir pegawai masuk kantor pada pukul 07.30 dan berakhir pada pukul 16.00. daftar absensi yang disediakan selalu diisi pegawai sesuai dengan waktu tiba di kantor. Terhadap tingkat absensi pegawai pada Kantor Camat Pujud dinilai cukup baik.

Selanjutnya untuk dapat mengetahui tanggapan responden terhadap kedisiplinan pegawai pada Kantor Camat Pujud dapat dilihat pada tabel berikut ini

**Tabel 5.18. Daftar Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Kedisiplinan Pegawai Kantor Camat Pujud**

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase ( % )
1.	Sangat Baik	7	15,9 %
2.	Baik	13	29,5 %
3.	Cukup Baik	18	40,9 %
4.	Kurang Baik	6	13,6 %
5.	Tidak Baik	-	-
Jumlah		44	100 %

*Sumber : Hasil Penelitian 2010*

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa sebanyak 7 responden atau sebesar 15,9% menyatakan sangat baik, 13 responden atau sebesar 29,5% menyatakan disiplin pegawai Kantor Camat pujud baik, dan 18 responden atau sebesar 40,9% menyatakan kedisiplinan pegawai pada Kantor Camat Pujud kurang baik.

Sedangkan 6 responden atau sebesar 13,6% menyatakan kurang baik, dan untuk kategori jawaban tidak baik tidak ada responden yang memilih alternatif jawaban tersebut. Jadi dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan pegawai pada Kantor Camat Pujud menurut tanggapan responden diatas dapat dinilai cukup baik. Dari hasil wawancara dan observasi penulis dilapangan pada tanggal 4 februari 2011, Hal ini dikarenakan bahwa masih banyak pegawai yang pada jam-jam kerja terlihat masih berada diluar kantor. Hal ini mencerminkan etika yang tidak baik dimata masyarakat.

- e. Tanggapan responden terhadap kemampuan dan keterampilan yaitu kualitas pelaksanaan tugas pegawai Kantor Camat Pujud

Kemampuan adalah sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas. Sedangkan keterampilan adalah kemampuan melaksanakan tugas dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia. Yang termasuk faktor kemamuan dan katerampilan yaitu kualitas pelaksanaan tugas yang merupakan suatu hasil kerja berupa ketepatan kerja, ketelitian dan keberhasilan dalam melaksanakan tugas yang dilakukan oleh setiap pegawai yang ada pada Kantor Camat Pujud.

**Tabel 5.19. Daftar Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Kemampuan dan Keterampilan Pegawai Kantor Camat Pujud**

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase ( % )
1.	Sangat Baik	4	9 %
2.	Baik	9	20,4 %
3.	Cukup Baik	20	45,4 %
4.	Kurang Baik	11	25 %
5.	Tidak Baik	-	-
Jumlah		44	100 %

*Sumber : Hasil Penelitian 2010*

Pada tabel diatas dapat dilihat jawaban responden yang menjelaskan tentang kemampuan dan keterampilan pegawai dalam pelaksanaan penerbitan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir dinilai cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden yang menjelaskan bahwa untuk kategori jawaban sangat baik, responden menjawab sebanyak 4 responden dengan persentase 9%, untuk kategori jawaban baik sebanyak 9 responden dengan

persentase 20,4%, dan untuk kategori jawaban cukup baik terdapat 20 responden dengan persentase 25,4%. Menurut hasil wawancara penulis pada tanggal 3 februari 2011, Hal ini dikarenakan hasil kerja pegawai Kecamatan kurang sesuai dengan ketepatan, ketelitian dan kecepatan dalam melaksanakan tugas yang diembannya.

Sedangkan untuk kategori jawaban kurang baik terdapat 11 responden dengan persentase 25%, dan untuk jawaban tidak baik, tidak ada responden yang memilih alternatif jawaban tersebut.

- f. Tanggapan responden terhadap pegawai kantor camat dalam mengutamakan kecepatan pelayanan (waktu) dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk

Disiplin merupakan suatu kondisi atau sikap yang ada pada setiap anggota organisasi untuk tunduk dan taat pada aturan yaitu waktu yang digunakan pegawai dalam menyelesaikan tugas khususnya dalam pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk.

Tabel dibawah ini akan memaparkan tanggapan responden tentang waktu yang dibutuhkan oleh pegawai Kecamatan dalam penerbitan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.

**Tabel 5.20. Daftar Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Waktu dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk**

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1.	Sangat Cepat	7	15,9 %
2.	Cepat	6	13,6 %
3.	Cukup Cepat	16	36,3 %
4.	Kurang Cepat	10	22,7 %
5.	Lambat	5	11,3 %
Jumlah		44	100 %

*Sumber : Hasil Penelitian 2010*

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa 7 responden atau sebesar 15,9% menyatakan sangat cepat, 6 responden atau sebesar 13,6 % menyatakan cepat, dan 16 responden atau sebesar 36,3% responden menyatakan bahwa waktu yang diperlukan pegawai dalam penerbitan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Camat Pujud cukup cepat. Dari hasil wawancara penulis kepada responden pada tanggal 4 februari 2011, hal ini dikarenakan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk pegawai Kecamatan tidak dapat menyelesaikan tugasnya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan yaitu 14 hari kerja. Sedangkan 10 responden atau sebesar 22,7% responden menyatakan kurang cepat dan untuk jawaban lambat sebanyak 5 responden atau sebesar 11,3%.

Jadi dapat kita ambil suatu kesimpulan bahwa tanggapan masyarakat terhadap waktu yang dibutuh oleh pegawai Kecamatan Pujud untuk menyelesaikan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk dinilai cukup cepat.



- g. Tanggapan responden tentang pengetahuan masyarakat terhadap biaya yang harus dikeluarkan dalam pembuatan KTP.

**Tabel 5.21. Daftar Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Pengetahuan Masyarakat Terhadap Biaya yang harus di Keluarkan dalam Pembuatan KTP**

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase ( % )
1.	Sangat Tahu	-	-
2.	Tahu	20	45,4%
3.	Cukup Tahu	10	22,7%
4.	Kurang Tahu	14	31,8%
5.	Tidak Tahu	-	-
Jumlah		44	100 %

*Sumber : Hasil Penelitian 2010*

Dari tabel diatas dapat kita ketahui bahwa masih banyak masyarakat yang kurang tahu besarnya biaya yang harus dikeluarkan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk pada Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir. Hal ini dapat kita lihat dari 44 responden masyarakat yang menjadi responden dalam penelitian ini terdapat 20 responden atau sebesar 45,4% masyarakat yang tahu berapa biaya yang harus dikeluarkan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk, 10 responden atau sebesar 22,7% masyarakat cukup tahu biaya administrasi yang dikeluarkan dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk. Sedangkan 14 responden atau sebesar 31,8% masyarakat tidak mengetahui berapa besarnya biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dalam membuat Kartu Tanda Penduduk.

### **3. Tanggapan Responden Unsur Aparatur Kecamatan Tentang Sistem Kerja Aparatur Kecamatan Pujud**

- a. Tanggapan responden terhadap kualitas kerja aparatur Kecamatan dalam pengetikan identitas KTP yang akan diterbitkan.

Kemampuan adalah sifat seseorang dimana ia dapat melaksanakan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Yang termasuk dalam kemampuan adalah kualitas pelaksanaan tugas yang merupakan suatu hasil kerja berupa ketepatan kerja, ketelitian dan keberhasilan dalam melaksanakan tugas yang diembankan kepadanya.

Disamping itu pegawai kecamatan pernah mengalami kesalahan dalam pengetikan identitas KTP yang akan diterbitkan, sehingga masyarakat yang membuat KTP tersebut mengembalikan dan meminta untuk menggantinya blanko tersebut dengan data yang sebenarnya. Jadi pegawai selalu diingatkan untuk memperhatikan data kelengkapan pemohon sebelum melakukan kegiatan administrasi. Dalam hal ini dinilai bahwa ketelitian pegawai dalam memberikan pelayanan penerbitan KTP dinilai cukup baik. Berikut dapat dilihat jawaban responden aparatur Kecamatan tentang kualitas pelaksanaan tugas :

**Tabel 5.22. Daftar Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Kualitas Kerja Aparatur Kecamatan dalam Pengetikan Identitas KTP yang akan diterbitkan**

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase ( % )
1.	Sangat Baik	7	18,9 %
2.	Baik	13	35,1%
3.	Cukup Baik	17	45,9 %
4.	Kurang Baik	-	-
5.	Tidak Baik	-	-
Jumlah		37	100 %

*Sumber : Hasil Penelitian 2010*

Pada tabel diatas dapat dilihat jawaban responden yang menjelaskan tentang kualitas pelaksanaan tugas dalam penerbitan KTP di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir dinilai cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden yang menjelaskan bahwa untuk kategori jawaban sangat baik, responden menjawab sebanyak 7 responden dengan persentase 18,9% , untuk kategori baik sebanyak 13 responden dengan persentase 35,1% , untuk kategori jawaban cukup baik sebanyak 17 responden atau sebesar 45,9% , hal ini karena hasil kerja pegawai kurang sesuai dengan ketepatan kerja, ketelitian dan keberhasilan dalam melaksanakan tugas yang diembankan.

Sedangkan untuk kategori jawaban kurang baik dan jawaban tidak baik tidak ada responden yang memilih alternatif jawaban tersebut. Jadi dari jawaban responden tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelaksanaan tugas dalam penerbitan KTP yang dilakukan oleh pegawai Kecamatan Pujud cukup baik.

- b. Tanggapan responden tentang pelayanan yang diberikan oleh pegawai Camat Pujud kepada masyarakat yang KTP

Pelayanan disini dapat dirasakan bagi masyarakat yang sudah memiliki Kartu Tanda Penduduk yang beurusan secara langsung dengan aparatur Kecamatan. Pada Kecamatan Pujud pelayanan yang dirasakan masyarakat masih dikategorikan pelayanan baik.

Berikut akan dijelaskan tanggapan responden aparatur Kecamatan tentang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

**Tabel 5.23. Daftar Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat**

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase ( % )
1.	Sangat Baik	9	24,3 %
2.	Baik	23	62,1 %
3.	Cukup Baik	5	13,5 %
4.	Kurang Baik	-	-
5.	Tidak Baik	-	-
Jumlah		37	100 %

**Sumber : Hasil Penelitian 2010**

Dari tabel diatas sebanyak 9 responden dengan persentase 24,3% menyatakan pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat sangat baik, untuk kategori jawaban baik sebesar 23 responden dengan persentase 62,1% , kategori jawaban cukup baik sebanyak 5 responden atau sebesar 13,5% . Dari penjelasan tabel diatas dapat kita simpulkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang membuat KTP dinilai baik.

**Tabel 5.25. Daftar Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Pelaksanaan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Pada Kantor Camat Pujud**

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase ( % )
1.	Sangat Baik	12	32,4 %
2.	Baik	19	51,3 %
3.	Cukup Baik	6	16,2 %
4.	Kurang Baik	-	-
5.	Tidak Baik	-	-
Jumlah		37	100 %

*Sumber : Hasil Penelitian 2010*

Dari penjelasan tabel diatas dapat kita ketahui bahwa pelaksanaan pembuatan Kartu Tanda Penduduk pada Kantor Camat Pujud dapat dinilai baik. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden yang menyatakan bahwa 12 responden atau sebesar 32,4% menyatakan sangat baik, 19 atau 51,3% responden menyatakan baik, 6 atau 16,2% responden menyatakan cukup baik. Sedangkan untuk kategori jawaban kurang baik dan tidak baik tidak ada responden yang memilih alternatif jawaban tersebut.

Dari kesimpulan tersebut dapat kita ketahui bahwa pelaksanaan pembuatan Kartu Tanda Penduduk pada Kantor Camat Pujud dinilai baik.

- d. Tanggapan responden terhadap tata cara (prosedur) pelayanan administrasi pembuatan Kartu Tanda Penduduk kepada masyarakat

**Tabel 5.29. Daftar Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Tata Cara (Prosedur) Pelayanan Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk kepada Masyarakat**

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase ( % )
1.	Sangat Baik	8	21,6 %
2.	Baik	23	62,1 %
3.	Cukup Baik	6	16,2 %
4.	Kurang Baik	-	-
5.	Tidak Baik	-	-
Jumlah		37	100 %

*Sumber : Hasil Penelitian 2010*

Pada tabel diatas dapat dilihat jawaban responden yang menjelaskan tentang pelayanan administrasi pembuatan KTP kepada masyarakat di Kecamatan Pujud dinilai baik. Hal ini dapat kita lihat dari jawaban responden yang menjelaskan bahwa untuk kategori jawaban sangat baik, responden menjawab sebanyak 8 responden dengan persentase 21,6%, untuk kategori jawaban baik sebanyak 23 responden dengan persentase 62,1%, hal ini dikarenakan pegawai Kantor Camat Pujud telah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang membuat Kartu Tanda Penduduk di Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir. Sedangkan untuk kategori jawaban cukup baik sebanyak 6 responden dengan persentase 16,2%.

**Tabel 5.30. Rekapitulasi Sistem dan Prosedur Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Dalam Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pada Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir (Masyarakat)**

No.	Indikator	Kategori Jawaban Dari Masyarakat					Jumlah
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	
1.	Tata Kerja	22 (10%)	48 (21,8%)	79 (35,9%)	48 (21,8%)	23 (10,4%)	220
2.	Sistem Kerja	44 (14,2%)	91 (29,5%)	97 (34,7%)	54 (17,5%)	12 (3,8%)	308

*Sumber : Hasil Penelitian 2010*

Dari tabel diatas dapat kita ketahui bahwa tanggapan masyarakat terhadap sistem dan prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk pada Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir masyarakat menilai cukup baik dari segi tata kerja maupun sistem kerja aparatur Kecamatan Pujud.

**Tabel 5.31. Rekapitulasi Sistem dan Prosedur Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Pada Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir (Aparatur)**

No.	Indikator	Kategori Jawaban Dari Aparatur Pemerintah					Jumlah
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	
1.	Tata Kerja	22 (25,6%)	71 (47,9%)	39 (26,3%)	-	-	148
2.	Sistem Kerja	38 (25,6%)	62 (41,8%)	48 (32,4%)	-	-	148

*Sumber : Hasil Penelitian 2010*

Dari pemaparan tabel rekapitulasi diatas dapat kita lihat bahwa aparatur Kecamatan Pujud menilai Sistem dan Prosedur administrasi Pembuatan Kartu

Tanda Penduduk Pada Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir dinilai baik. Hal ini dikarenakan aparatur menilai bahwa aparatur Kecamatan Pujud telah melaksanakan tugas yang telah diberikan dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Menurut analisis dan observasi yang telah penulis lakukan dilapangan, penulis menilai bahwasanya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat khususnya dalam membuat Kartu Tanda Penduduk pada Kantor Camat Pujud dilihat dari tanggapan responden masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kurang optimal, dimana hal ini disebabkan lambannya aparatur dalam memberikan pelayanan serta berbelit-belitnya proses yang dilalui dalam kepengurusan Kartu Tanda Penduduk itu sendiri dan kurangnya informasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai besarnya biaya dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Atau kalaupun biaya dalam pembuatan KTP sudah ditetapkan dalam Peraturan Daerah namun dalam realisasinya biaya pembuatan KTP seringkali berbeda dengan apa yang tercantum dalam Peraturan yang telah ditetapkan. Selain itu adanya keterlambatan dalam penyelesaian pembuatan Kartu Tanda Penduduk bisa saja disebabkan oleh minimnya dukungan fasilitas pengadaan atau fasilitas kerja pemerintah, yang mana masih dominan manual dalam pengerjaan tugas-tugas pemerintahan. Akibat dari hal-hal tersebut harus diakui secara perlahan-lahan akan mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan dan kinerja pemerintah dalam hal ini pihak Kecamatan.



## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini penulis akan menyampaikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian. Kesimpulan dan saran ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP) dimasa yang akan datang.

#### **6.1. Kesimpulan Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah penulis lakukan mengenai analisis sistem dan prosedur administrasi pembuatan Kartu Tanda Penduduk pada Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir penulis membuat suatu kesimpulan yaitu :

Pelayanan adalah segala bentuk pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Kartu Tanda Penduduk digunakan sebagai tanda pengenal (legitimasi) bagi penduduk yang menetap pada wilayah Kecamatan tersebut.

#### **1. Tata Kerja**

Tata kerja dimaksudkan sebagai cara-cara pelaksanaan pekerjaan yang efisien mungkin mengenai suatu tugas dengan mengingat segi-segi tujuan, peralatan, fasilitas, tenaga, waktu, ruang dan biaya yang tersedia .

## **1. Tata Kerja**

Dalam hal tata kerja aparatur Kecamatan Pujud dalam pelaksanaan pembuatan Kartu Tanda Penduduk pada Kantor Camat Pujud diharapkan pemerintah untuk lebih ditingkatkan seperti tenaga administrasi dengan cara mengikuti pelatihan dan pendidikan yang diadakan oleh pemerintah daerah agar terbentuk pegawai yang profesional, mampu merespon, dan menjawab semua keluhan masyarakat, serta fasilitas dan waktu yang digunakan dalam pelaksanaan pembuatan Kartu Tanda Penduduk agar tercipta suatu pelayanan yang baik kepada masyarakat

## **2. Sistem Kerja**

Adapun sistem kerja Aparatur Kecamatan yaitu prosedur pelaksanaan pembuatan Kartu Tanda Penduduk pada Kantor Camat Pujud dinilai cukup baik oleh masyarakat diharapkan untuk lebih meningkatkan pelayanan dalam hal prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk, hal ini diharapkan agar tidak ada lagi keluhan masyarakat mengenai lambatnya prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk pada Kantor Camat Pujud kabupaten Rokan Hilir.

Undang-Undang Administrasi Kependudukan, Sinar Grafika, Jakarta : 2007

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Otonomi Daerah Tahun 2004, Citra Umbara, Bandung : 2004